



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-14062023-246526  
CG-DL-E-14062023-246526

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 376]  
No. 376]

नई दिल्ली, सोमवार, जून 12, 2023/ज्येष्ठ 22, 1945  
NEW DELHI, MONDAY, JUNE 12, 2023/JYAISHTHA 22, 1945

संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग

(जम्मू और कश्मीर केंद्र शासित प्रदेश और लद्दाख केंद्र शासित प्रदेश के लिए)

अधिसूचना

जम्मू, 23 मई, 2023

फा. सं. जेईआरसी-जेकेएल/रेग/2023/10.—विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का अधिनियम संख्या 36) (इसके बाद 'अधिनियम' के रूप में संदर्भित) की धारा 181 (1) और 181 (2) (जेडए और जेडबी) सपठित धारा 57 (1), 57 (2) 59 (1), 86 (1) (i) और 142 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, विद्युत (उपभोक्ता का अधिकार) नियमावली, 2020 के नियम 10, नियम 12, नियम 13 और नियम 14 और नियम 16 (4) (ए, बी और सी) के अंतर्गत केंद्र शासित प्रदेश 'जम्मू और कश्मीर व लद्दाख' के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग निम्नलिखित विनियमों का निर्माण करता है।

अध्याय-1: संक्षिप्त नाम, क्षेत्र और प्रारंभ

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ:-

1.1. इन विनियमों को "संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग, केंद्र शासित प्रदेश जम्मू और कश्मीर व केंद्र शासित प्रदेश लद्दाख (वितरण लाइसेंसधारी के लिए निष्पादन का मानक) विनियम, 2023" कहा जाएगा।

1.2. ये नियम अधिनियम की धारा 14 के अंतर्गत डीम्ड लाइसेंसधारियों सहित सभी वितरण लाइसेंसधारियों और केंद्र शासित प्रदेश जम्मू-कश्मीर और लद्दाख के सभी उपभोक्ताओं पर लागू होंगे।

1.3. इन विनियमों की व्याख्या और कार्यान्वयन विद्युत (उपभोक्ताओं के अधिकार) नियमावली और इस संबंध में किसी भी सीईए विनियमों के साथ पठित अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा न कि इनसे भिन्न होगा।

1.4. ये नियम राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से लागू होंगे।

## अध्याय - 2: परिभाषाएँ और व्याख्याएँ

### 2.1 परिभाषाएँ

इन विनियमों में जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

- क) "अधिनियम" का अर्थ है विद्युत अधिनियम, 2003 और उसके बाद के संशोधन;
- ख) "आवेदन" का अर्थ है उपयुक्त रूप में सभी तरह से पूर्ण आवेदन, जैसा कि लाइसेंसधारी द्वारा आवश्यक शुल्क और अन्य अनुपालनाओं के भुगतान को दर्शाने वाले दस्तावेजों के साथ आवश्यक है;
- ग) "आपूर्ति का क्षेत्र" का अर्थ है वह क्षेत्र जिसके भीतर एक लाइसेंसधारी अपने लाइसेंस द्वारा बिजली की आपूर्ति करने के लिए अधिकृत है;
- घ) "ग्राहक सेवा केंद्र/कॉल सेंटर" का अर्थ है शिकायतों या मुआवजे के दावों को प्रस्तुत करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक रूप से (एसएमएस, ई-मेल, मोबाइल ऐप, लाइसेंसधारी/फ्रेंचाइजी की वेबसाइट) या टेलीफोनिक रूप से (वॉयस कॉल-लैंडलाइन/मोबाइल) उपयुक्त आईटी-सक्षम बुनियादी ढांचा/सेटअप (वॉयस रिकॉर्डिंग सुविधा के साथ)। ग्राहक सेवा केंद्र 24X7 चालू रहेगा।
- ङ) "मंजूरी" का अर्थ है बाहरी एजेंसियों जैसे नगरपालिका प्राधिकरणों से आवश्यक अनुमोदन जो लाइसेंसधारी द्वारा काम पूरा करने के लिए आवश्यक है;
- च) "आयोग" का अर्थ है जम्मू और कश्मीर के केंद्र शासित प्रदेश व लद्दाख के केंद्र शासित प्रदेश के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग;
- छ) "उपभोक्ता अनुक्रमण" का अर्थ है विद्युत नेटवर्क में प्रत्येक उपभोक्ता की पहचान और कूटबद्धता, जो नेटवर्क संपत्ति से संबंधित एक अद्वितीय कोड होगा; ताकि उस अद्वितीय कोड की सहायता से उपभोक्ता, पोल, वितरण ट्रांसफार्मर, फीडर और उपभोक्ता को आपूर्ति करने वाले सबस्टेशन की पहचान संभव हो सके;
- ज) "एक्स्ट्रा हाई टेंशन/एक्स्ट्रा हाई वोल्टेज" का अर्थ है सामान्य परिस्थितियों में 33 केवी से अधिक वोल्टेज;
- झ) "उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम विनियम" का अर्थ है आयोग द्वारा विद्युत अधिनियम की धारा 42 (5), (6), (7) के अंतर्गत जारी किए गए विनियम;
- ञ) "हाई टेंशन/हाई वोल्टेज" का अर्थ है 440 वोल्ट से अधिक वोल्टेज लेकिन सामान्य परिस्थितियों में 33 केवी से अधिक नहीं;
- ट) "हेल्प डेस्क" का अर्थ है लिखित या किसी अन्य माध्यम से शिकायत दर्ज करने में मार्गदर्शन के लिए उप-मंडल स्तर/मंडल स्तर पर उपयुक्त आईटी-सक्षम बुनियादी ढांचा/सेटअप, जो सभी कामकाजी दिनों के दौरान सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे के बीच चालू रहता है।
- ठ) "लाइसेंसधारी" का अर्थ है अधिनियम के भाग IV के अंतर्गत बिजली वितरित करने के लिए लाइसेंस प्राप्त कोई भी व्यक्ति;
- ड) "लो टेंशन/कम वोल्टेज" का अर्थ है वह वोल्टेज स्तर जो सामान्य परिस्थितियों में 440 वोल्ट से अधिक नहीं होता है;
- ढ) "सामान्य फ्यूज ऑफ" का अर्थ है ओवरलोडिंग या पुराने होने के कारण फ्यूज का उड़ जाना;
- ण) "दूरदराज के क्षेत्र" का अर्थ है बर्फ गिरने वाले क्षेत्रों सहित केंद्रशासित प्रदेश जम्मू-कश्मीर और केंद्र शासित प्रदेश लद्दाख के दूर-दराज के क्षेत्र।

- त) "ग्रामीण क्षेत्र" का अर्थ है ग्राम पंचायतों द्वारा शामिल किए गए क्षेत्र;
- थ) "एसओपी" का अर्थ है निष्पादन का मानक;
- द) "शहरी क्षेत्र" का अर्थ है सभी नगर निगमों और अन्य नगर पालिकाओं द्वारा शामिल किए गए क्षेत्र, जिसमें विभिन्न अन्य शहरी विकास प्राधिकरणों, छावनी प्राधिकरणों और औद्योगिक सम्पदा या टाउनशिप के अंतर्गत आने वाले क्षेत्र शामिल हैं।

ऐसे शब्द जो इन विनियमों में प्रयोग किए गए हैं लेकिन परिभाषित नहीं किए गए हैं, लेकिन अधिनियम में परिभाषित किए गए हैं, ऐसे शब्दों और अभिव्यक्तियों के अर्थ अधिनियम के अनुसार होंगे। ऐसे शब्द और अभिव्यक्तियां जो यहाँ प्रयोग किए गए हैं लेकिन इन नियमों या अधिनियमों में विशेष रूप से परिभाषित नहीं हैं, लेकिन एक सक्षम विधानपालिका द्वारा पारित किसी भी कानून के अंतर्गत परिभाषित हैं और राज्य में बिजली उद्योग में लागू होते हैं, उनके अर्थ ऐसे कानून के अनुसार होंगे।

## 2.2 व्याख्या

इन विनियमों की व्याख्या में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

- क) एकवचन या बहुवचन शब्द, जैसा भी मामला हो, में क्रमशः बहुवचन या एकवचन शब्द शामिल माना जाएगा;
- ख) यहां दिये गए "विनियमों" के संदर्भों को लागू कानूनों के अनुसार समय-समय पर आयोग द्वारा संशोधित इन नियमों के संदर्भ के रूप में माना जाएगा।

## अध्याय - 3: उद्देश्य, कार्यक्षेत्र और प्रयोग

3.1. ये मानक निर्धारित सीमा के भीतर वितरण प्रणाली के मापदंडों को बनाए रखने के लिए दिशानिर्देश निर्धारित करते हैं। ये मानक बिजली वितरण की एक कुशल, विश्वसनीय, समन्वित और किफायती प्रणाली प्रदान करने के लिए लाइसेंसधारियों के लिए दिशानिर्देश के रूप में काम करेंगे।

3.2. इन निष्पादन मानकों के उद्देश्य निम्नलिखित हैं: -

- क) निष्पादन के मानकों को निर्धारित करना;
- ख) सेवा प्रदान करने में लाइसेंसधारी के लिए मानकों के अनुसार निष्पादन को मापना;
- ग) यह सुनिश्चित करना कि वितरण नेटवर्क का निष्पादन एक न्यूनतम मानक को पूरा करता है जो उपभोक्ताओं के लिए ठीक से काम करने के लिए आवश्यक है;
- घ) उपभोक्ताओं को अपने सिस्टम और उपकरणों को उस विद्युत वातावरण के अनुरूप डिजाइन करने में सक्षम बनाना जिसमें वे काम करते हैं; और
- ङ) अल्पावधि में स्वीकार्य ग्राहक सेवा मानकों को पूरा करने के लिए सेवाओं की गुणवत्ता में वृद्धि करना और दीर्घ अवधि में धीरे-धीरे बेहतर ग्राहक सेवा मानकों की ओर बढ़ना।
- च) यदि लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-1 में वर्णित निष्पादन के गारंटीकृत बेंचमार्क मानक को प्राप्त करने में विफल रहता है तो उपभोक्ताओं को उचित मुआवजा सुनिश्चित करने के लिए एक पारदर्शी तंत्र विकसित करना।

## अध्याय - 4: कानूनी प्रावधान

4.1 आयोग अधिनियम की धारा 86 (1) (i) के साथ पठित धारा 57 के प्रावधानों के अनुसरण में सेवा करने के इच्छुक वितरण लाइसेंसधारियों के निष्पादन के मानकों को निर्धारित करेगा जो गुणवत्ता और विश्वसनीयता प्रदान करने के लिए उनकी वितरण प्रणाली को संचालित करने के दिशानिर्देश के रूप में होंगे।

4.2 अधिनियम की धारा 57 (1) निर्धारित करती है कि लाइसेंसधारियों और प्रभावित होने वाले व्यक्तियों के साथ परामर्श के बाद आयोग लाइसेंसधारी या लाइसेंसधारियों के एक वर्ग के निष्पादन के मानकों को निर्दिष्ट करेगा।

- 4.3 धारा 57 की उप-धारा (2) प्रदान करती है कि यदि कोई लाइसेंसधारी उप-धारा (1) के अंतर्गत मानकों को पूरा करने में विफल रहता है, बिना किसी दंड के पूर्वाग्रह के, जो लगाया जा सकता है, या अभियोजन शुरू किया जा सकता है, वह प्रभावित व्यक्ति को ऐसे मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा जो उपयुक्त आयोग द्वारा निर्धारित किया जा सकता है; बशर्ते कि मुआवजे के निर्धारण से पहले, संबंधित लाइसेंसधारी को सुनवाई का उचित अवसर दिया जाएगा।
- 4.4 धारा 86 (1) (i) के प्रावधानों के अंतर्गत आयोग को लाइसेंसधारियों द्वारा सेवाओं की गुणवत्ता, निरंतरता और विश्वसनीयता के संबंध में मानकों को निर्दिष्ट और लागू करना आवश्यक है।
- 4.5 प्रत्येक लाइसेंसधारी, आयोग द्वारा निर्दिष्ट अवधि के भीतर अधिनियम की उप-धारा 59 के अंतर्गत आयोग को निम्नलिखित जानकारी प्रस्तुत करेगा; अर्थात्
- क) अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (1) के अंतर्गत प्राप्त निष्पादन का स्तर;
  - ख) अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (2) के अंतर्गत मुआवजे के मामलों की संख्या और मुआवजे की कुल राशि।
- 4.6 आयोग प्रत्येक वर्ष में कम से कम एक बार उपरोक्त खंड 4.5 के अंतर्गत उसे दी गई ऐसी जानकारी के प्रकाशन की व्यवस्था करेगा, जैसा वह उचित समझे।
- 4.7 आयोग, अधिनियम की धारा 142 के अंतर्गत निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए, निष्पादन के मानकों को पूरा न करने के लिए जिम्मेदार लाइसेंसधारी के विरुद्ध दंडात्मक कार्रवाई कर सकता है।

#### अध्याय - 5: निष्पादन के मानक

- 5.1 अनुसूची-I में निर्दिष्ट मानक निष्पादन के गारंटीकृत संदर्भ मानक होंगे, जो सेवा के न्यूनतम मानक हैं जिन्हें एक वितरण लाइसेंसधारी/फ्रेंचाइजी प्राप्त करेगा।
- 5.2 जनसंख्या की सघनता, स्थानीय वातावरण और स्थितियों के आधार पर वितरण लाइसेंसधारी के क्षेत्र और वितरण लाइसेंसधारियों के बीच निष्पादन का मानक भिन्न हो सकता है। वर्गीकरण शहरी, ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों पर लागू होगा:
- बशर्ते कि इन विनियमों में निर्धारित कोई भी समय सीमा उन गतिविधियों को करने के लिए निर्धारित अधिकतम समय का उल्लेख करेगी जिनसे वे संबंधित हैं:
- 5.3 अनुसूची-II में निर्दिष्ट मानक निष्पादन के समग्र मानक होंगे जो लाइसेंसधारी/फ्रेंचाइजी अपने दायित्वों के निर्वहन में प्राप्त करेंगे।
- 5.4 सेवा के गारंटीकृत मानकों को प्राप्त करने में लाइसेंसधारी/फ्रेंचाइजी की विफलता के लिए अनुसूची-III के अनुसार उपभोक्ता को मुआवजे का भुगतान करना होगा।

#### अध्याय - 6: शिकायत प्रबंधन तंत्र

##### 6.1 उपभोक्ता शिकायतों से निपटने के लिए अभ्यास की नियमावली

- 6.1.1. प्रत्येक लाइसेंसधारी इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख से तीन महीने के भीतर "ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के लिए अभ्यास की नियमावली" प्रकाशित करेगा, जिसमें निम्नलिखित जानकारी शामिल होगी:
- क) शिकायत पंजीकरण के चैनल - कर्मियों, कार्यालयों, कॉल सेंटर / ग्राहक सेवा केंद्र / हेल्पडेस्क का विवरण;
  - ख) शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया;
  - ग) लाइसेंसधारी के कर्तव्य और दायित्व - निष्पादन / समग्र गारंटीकृत मानक और मुआवजे का विवरण; और
  - घ) कोई अन्य जानकारी जो उपभोक्ताओं को प्रभावित कर सकती है।
- 6.1.2. हस्तपुस्तिका पुस्तिका को अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषाओं में तैयार किया जाएगा।

**6.1.3.** हस्तपुस्तिका उपभोक्ताओं के संदर्भ के लिए लाइसेंसधारी के प्रत्येक कार्यालय में उपलब्ध होगी और इसकी वेबसाइट से डाउनलोड की जा सकती है। एक उपभोक्ता आयोग के लागू विनियमों के अनुसार हमेशा सीधे शिकायत निवारण मंच से संपर्क करने का हकदार होगा।

**6.1.4.** लाइसेंसधारी द्वारा "वास्तविक प्रति" के रूप में प्रमाणित हस्तपुस्तिका की एक प्रति इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख से तीन महीने के भीतर आयोग के पास दायर की जाएगी।

## **6.2 शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया**

**6.2.1.** लाइसेंसधारी उपभोक्ता शिकायतों से निपटने के लिए कॉल सेंटर/ग्राहक सेवा केंद्र/सेवा केंद्र/हेल्प डेस्क या किसी अन्य ग्राहक इंटरफ़ेस चैनल पर अपनी प्रक्रियाओं को तैयार करेगा। प्रक्रियाओं में निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:

- क) एक विशिष्ट पहचान संख्या आवंटित करके शिकायतों का पंजीकरण जिसे शिकायत नंबर कहा जाएगा;
- ख) उपभोक्ता को शिकायत संख्या, शिकायत के पंजीकरण की तिथि/समय और शिकायत समाधान के अपेक्षित समय के बारे में सूचित करना;
- ग) प्रत्येक शिकायत का रिकॉर्ड विवरण (अनुबंध III के अनुसार);
- घ) उपभोक्ता को शिकायत से निपटने या उसके द्वारा अनुरोध किए जाने पर संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में अगले उच्च अधिकारी के संपर्क विवरण (उसके नाम, टेलीफोन नंबर और पते सहित) को सूचित करेगा; और
- ङ) शिकायत के समाधान के लिए कुल समय के साथ-साथ की गई कार्रवाई पर उपभोक्ता की प्रतिक्रिया को अपडेट और रिकॉर्ड करना।

## **6.3 ग्राहक सेवा केंद्र/कॉल सेंटर की स्थापना**

**6.3.1** लाइसेंसधारी मुख्यालय में एक केंद्रीकृत आईटी सक्षम 24x7 टोल-फ्री ग्राहक सेवा केंद्र होगा। यह केंद्र इन विनियमों के अनुसार शिकायत दर्ज करने में सक्षम होना चाहिए। वितरण लाइसेंसधारी इन विनियमों के प्रकाशन के 12 महीनों के भीतर एक केंद्रीकृत 24x7 टोल-फ्री ग्राहक सेवा केंद्र स्थापित करेगा।

वर्शर्तें केंद्रीकृत ग्राहक सेवा केंद्र विनियम 6.3.2 के अंतर्गत प्रदान किए गए "हेल्प डेस्क" के साथ पूरी तरह से एकीकृत हों।

**6.3.2** लाइसेंसधारी को नीचे विनिर्दिष्ट हेल्प डेस्क भी स्थापित करनी होगी:

- क) "शहरी क्षेत्रों" के लिए, छह महीने के भीतर संभाग स्तर पर;
- ख) "ग्रामीण क्षेत्रों" के लिए 6 महीने के भीतर उप-मंडल स्तर पर; और
- ग) "दूरस्थ क्षेत्रों" के लिए मामले के आधार पर आयोग द्वारा निर्दिष्ट उपयुक्त समय अवधि के भीतर उप-मण्डल स्तर पर

**6.3.3.** नियमों की अधिसूचना की तारीख से छह महीने के भीतर लाइसेंसधारी एक ऑनलाइन सुविधा भी तैयार करेगा, जिस पर उपभोक्ता पंजीकरण करा सकता है और मुआवजे का दावा कर सकता है।

**6.3.4.** प्रत्येक लाइसेंसधारी अपने ग्राहक सेवा केंद्र और हेल्प डेस्क में पर्याप्त संख्या में अधिकारियों या कर्मचारियों को नियुक्त करेगा और चिन्हित करेगा या एक बुनियादी टेलीफोन या सेलुलर मोबाइल नंबर आवंटित करेगा या स्थापित करेगा जिसमें पर्याप्त लाइनें या कनेक्शन होंगे जिन्हें "टोल फ्री नंबर" या "उपभोक्ता सहायता नंबर" या "हेल्पलाइन नंबर" जैसा भी मामला हो, कहा जाएगा।

**6.3.5** "टोल-फ्री नंबर" या "उपभोक्ता नंबर" या "हेल्पलाइन नंबर" पर किए गए कॉल, या लघु संदेश सेवा के लिए कोई कॉल शुल्क या लघु संदेश सेवा शुल्क नहीं लगाया जाएगा, या इसके उपभोक्ताओं द्वारा देय नहीं होगा।

**6.3.6** प्रत्येक लाइसेंसधारी अपने ग्राहक सेवा केंद्र और हेल्प डेस्क में पर्याप्त संख्या में अधिकारियों या कर्मचारियों को नियुक्त करेगा और चिन्हित करेगा या एक बुनियादी टेलीफोन या सेलुलर मोबाइल नंबर आवंटित करेगा या स्थापित

करेगा जिसमें पर्याप्त लाइनें या कनेक्शन होंगे जिन्हें "टोल फ्री नंबर" कहा जाएगा या "उपभोक्ता देखभाल नंबर" या "हेल्पलाइन नंबर" जैसा भी मामला हो।

**6.3.7** वितरण लाइसेंसधारी को शिकायतों को रिकॉर्ड करने के लिए एक इलेक्ट्रॉनिक डाटा बेस की उपलब्धता सुनिश्चित करनी चाहिए।

**6.3.8** वितरण लाइसेंसधारी उपभोक्ता द्वारा की गई प्रत्येक शिकायत (मौखिक या लिखित रूप में) को दर्ज करेगा या इस प्रयोजन के लिए रखे गए इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में दर्ज करेगा। शिकायत रजिस्टर को श्रेणीवार रखा जा सकता है जो मुआवजे को अंतिम रूप देने और आयोग को निष्पादन की रिपोर्ट करने में मदद करेगा। वितरण लाइसेंसधारी प्रत्येक शिकायत (डिजिटल रूप से प्राप्त सभी शिकायतों) को एक विशिष्ट संख्या आवंटित करेगा जिसकी सूचना उपभोक्ता को विधिवत रूप से दी जाएगी।

**6.3.9** लाइसेंसधारी मुख्यालय में उपलब्ध आईटी-सक्षम केंद्रीकृत ग्राहक सेवा केंद्र सामान्य सेवाएं प्रदान करेगा जैसे नया कनेक्शन, डिस्कनेक्शन, रीकनेक्शन, कनेक्शन का स्थानांतरण, नाम और विवरण में परिवर्तन, लोड परिवर्तन, मीटर का प्रतिस्थापन, आपूर्ति नहीं होना आदि।

**6.3.10** जबकि कागज पर आवेदन, ईमेल, मोबाइल, वेबसाइट आदि जैसी सेवाएं प्रदान करने के अन्य तरीके जारी रह सकते हैं, लाइसेंसधारी एक सामान्य ग्राहक संबंध प्रबंधक (सीआरएम) प्रणाली के माध्यम से सभी सेवाओं को प्रदान करने का प्रयास करेंगे ताकि बेहतर निगरानी और विश्लेषण के लिए बैकएंड पर अनुरोधित, उपस्थित और लंबित सभी सेवाओं का एक एकीकृत दृष्टिकोण प्राप्त किया जा सके।

**6.3.11** सीआरएम में एसएमएस, ईमेल अलर्ट, उपभोक्ताओं और अधिकारियों को आवेदन की प्राप्ति, सेवा की पूर्णता, आवेदन की स्थिति में परिवर्तन आदि जैसी घटनाओं के लिए अधिसूचना की सुविधा होगी; यदि निर्दिष्ट समय अवधि के भीतर सेवाएं प्रदान नहीं की जाती हैं, तो स्थिति की ऑनलाइन निगरानी और उच्च स्तर पर ऑटो-एस्केलेशन।

## 6.4 जागरूकता पैदा करना

**6.4.1** लाइसेंसधारी यह सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ताओं और लाइसेंसधारी कर्मचारियों के बीच उचित जागरूकता पैदा करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- क) लाइसेंसधारी के प्रत्येक कार्यालय में उपभोक्ताओं के संदर्भ के लिए "ग्राहक शिकायतों से निपटने के लिए नियमावली" उपलब्ध होगी और इसकी वेबसाइट से डाउनलोड करने योग्य होगी; और
- ख) लाइसेंसधारी को जनवरी और जुलाई के महीने के बिलों में मुआवजा संरचना, शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया की जानकारी के साथ निष्पादन के गारंटीकृत मानकों को प्रकाशित करना चाहिए। यदि इसे बिलों के पीछे प्रकाशित करना संभव न हो तो लाइसेंसधारी इसे अलग हैंडआउट पर प्रकाशित करेगा और बिलों के साथ वितरित करेगा।
- ग) वितरण लाइसेंसधारी उपभोक्ता अधिकारों, निष्पादन के मानकों, क्षतिपूर्ति प्रावधानों, शिकायत निवारण, ऊर्जा दक्षता के उपायों और वितरण लाइसेंसधारी की अन्य योजनाओं के बारे में जागरूकता लाने के लिए मीडिया, टीवी, समाचार पत्र, वेबसाइट के माध्यम से और उपभोक्ता सेवा से संबंधित कार्यालयों में बोर्डों में प्रदर्शित करके यथोचित प्रचार करने की व्यवस्था करेगा।

## 6.5 मुआवजा तंत्र

**6.5.1** वितरण लाइसेंसधारी प्रभावित व्यक्ति को इन विनियमों की अनुसूची 'III' के प्रावधानों के अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा:

बशर्ते कि निष्पादन के मानकों को पूरा करने के लिए वितरण लाइसेंसधारी की विफलता की स्थिति में, वितरण लाइसेंसधारी द्वारा अनुसूची 'III' के अनुसार प्रभावित व्यक्ति/उपभोक्ता द्वारा दायर दावा किए जाने की आवश्यकता के बिना मापदंडों के लिए सभी प्रभावित व्यक्ति/उपभोक्ताओं को स्वचालित रूप से भुगतान किया जाएगा।

बशर्ते कि कोई भी व्यक्ति जो अनुसूची 3 के अनुसार स्वचालित मुआवजे के लिए अनधिकृत मापदंडों के लिए इन विनियमों में निर्दिष्ट कार्यनिष्पादन मानकों को पूरा करने में वितरण लाइसेंसधारी की विफलता के द्वारा प्रभावित

होता है और जो मुआवजे का दावा करने का इच्छुक है, एसएमएस, ऑनलाइन पंजीकरण, वेब चैट सुविधा और मोबाइल एप्लीकेशन (व्यक्तिगत रूप से या टोल फ्री नम्बर के माध्यम से) इलेक्ट्रॉनिक रूप से/डिजिटल रूप से या पोस्टल सेवा के माध्यम से निष्पादन मानकों को पूरा करने में वितरण लाइसेंसधारी की विफलता के कारण प्रभावित होने की तिथि से साठ (60) दिन के भीतर उस वितरण लाइसेंसधारी के पास दावा दायर करेगा।

इसके अलावा बशर्ते कि अनुसूची III के अनुसार मुआवजा केवल उन प्रभावित व्यक्तियों/उपभोक्ताओं को देय होगा जिन्होंने पिछले एक (1) वर्ष में वितरण लाइसेंसधारी को बिना किसी देरी के प्रत्येक बिल का भुगतान अंतिम तिथि से पहले किया है या ऐसे मामलों में जहां आपूर्ति कम अवधि के लिए की गई है, इस प्रकार की अल्प अवधि पर विचार किया जाएगा और वर्तमान बिल के लिए लाइसेंसधारी को देय राशि को छोड़कर कोई बकाया राशि देय नहीं है:

इसके अलावा बशर्ते कि पिछले एक (1) वर्ष में, या ऐसे मामलों में जहां आपूर्ति कम अवधि के लिए की गई वहां उस अल्प अवधि पर विचार किया जाएगा, जिन व्यक्तियों/उपभोक्ताओं ने देय तिथि के भीतर बिलों का भुगतान नहीं किया है, लेकिन विलम्ब शुल्क के साथ देरी से भुगतान किया है और वर्तमान बिल की राशि को छोड़ कर कोई भुगतान बकाया नहीं है, इस प्रकार के प्रभावित व्यक्ति/उपभोक्ता जो मुआवजे का दावा करने के इच्छुक हैं, एसएमएस, ऑनलाइन पंजीकरण, वेब चैट सुविधा और मोबाइल एप्लीकेशन (व्यक्तिगत रूप से या टोल फ्री नम्बर के माध्यम से) इलेक्ट्रॉनिक रूप से/डिजिटल रूप से या पोस्टल सेवा के माध्यम से निष्पादन मानकों को पूरा करने में वितरण लाइसेंसधारी की विफलता के कारण प्रभावित होने की तिथि से साठ (60) दिन के भीतर उस वितरण लाइसेंसधारी के पास दावा दायर करेगा और इस प्रकार का प्रभावित व्यक्ति/उपभोक्ता अनुसूची 'III' में निर्दिष्ट मुआवजा राशि की केवल आधी राशि को प्राप्त करने का हकदार होगा।

इसके अलावा बशर्ते कि वितरण लाइसेंसधारी प्रभावित व्यक्ति (यों) को पिछले महिनों के बिलिंग साइकिलों से दावा करने की तिथि के बाद नब्बे (90) दिनों के भीतर मुआवजा प्रदान करेगा और इस प्रकार के मुआवजे की राशि का भुगतान किया जाएगा या उपभोक्ता के भविष्य के बिलों में समायोजित किया जाएगा।

इसके अलावा बशर्ते कि वितरण लाइसेंसधारी द्वारा मुआवजा भुगतान करने के बारे में सूचित करते हुए उपभोक्ता के पास एक पुष्टि संदेश भी भेजा जाएगा।

**6.5.2** यदि प्रभावित व्यक्ति इन विनियमों के अंतर्गत निर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को पूरा करने में विफलता के लिए वितरण लाइसेंसधारी द्वारा स्वतः मुआवजे का भुगतान न करने से व्यथित है या मुआवजे के लिए दावा दायर करना चाहता है, तो ऐसा व्यक्ति एसएमएस, , ऑनलाइन पंजीकरण, वेब-चैट सुविधा और मोबाइल एप्लीकेशन (व्यक्तिगत रूप से या टोल फ्री टेलीफोन नंबरों के माध्यम से) के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक/डिजिटल रूप से या डाक सेवाओं के माध्यम से संबंधित वितरण लाइसेंसधारी के समक्ष मुआवजा देय होने की तिथि से साठ (60) दिनों की अधिकतम अवधि के भीतर अपनी शिकायत वितरण लाइसेंसधारी के पास दर्ज कर सकता है।

बशर्ते कि वितरण लाइसेंसधारी प्रभावित व्यक्ति की शिकायत का समाधान करेगा और प्रभावित व्यक्ति(यों) को अपना दावा दायर करने की तारीख से अधिकतम तीस (30) दिनों की अवधि के भीतर मुआवजा प्रदान करेगा;

इसके अलावा बशर्ते कि वितरण लाइसेंसधारी द्वारा भुगतान किए जाने के लिए उपभोक्ता द्वारा अभ्यावेदन पर/ उसके बाद उत्तरदायी होने की स्थिति में, क्षतिपूर्ति राशि अनुसूची 'III' में निर्दिष्ट राशि का 1.5 गुना होगी।

**6.5.3** यदि वितरण लाइसेंसधारी मुआवजे का भुगतान करने में विफल रहता है या यदि प्रभावित व्यक्ति अपनी शिकायतों का निवारण नहीं होने से व्यथित है, तो वह संबंधित उपभोक्ता समय-समय पर लागू किसी भी संशोधन सहित अधिसूचित प्रासंगिक विनियमों के प्रावधान के अनुसार शिकायत निवारण फोरम या लोकपाल के पास अपनी शिकायत के निवारण के लिए एक अभ्यावेदन कर सकता है।

बशर्ते कि यदि उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम द्वारा मुआवजे के दावे को बरकरार रखा जाता है, तो इन विनियमों की अनुसूची 'III' में आयोग द्वारा निर्धारित मुआवजे को फोरम द्वारा या लोकपाल द्वारा लागू किया जाएगा, अगर उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के खिलाफ अपील दायर की जाती है और भुगतान संबंधित वितरण लाइसेंसधारी द्वारा किया जाना है:

वशर्ते यह भी कि अगर उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम या लोकपाल द्वारा मुआवजे के दावे को बरकरार रखा जाता है, तो मुआवजे की राशि अनुसूची 'III' में निर्दिष्ट राशि का दो (2) गुना होगी।

वशर्ते यह भी कि इस तरह के मुआवजे का भुगतान फोरम या लोकपाल, जैसा भी मामला हो, द्वारा जारी किए गए निर्देश के नब्बे (90) दिनों के भीतर किया जाएगा।

**6.5.4** मुआवजे के सभी मामलों में, मुआवजे का भुगतान बिजली की आपूर्ति के लिए वर्तमान या भविष्य के बिलों के विरुद्ध समायोजन द्वारा किया जाएगा।

**6.5.5** लाइसेंसधारी द्वारा भुगतान किए गए मुआवजे को लाइसेंसधारी की वार्षिक राजस्व आवश्यकता (एआरआर) में वसूल करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।

## अध्याय - 7: रिपोर्ट प्रस्तुत करना

### गारंटीकृत मानक

**7.1.** लाइसेंसधारी प्रत्येक तिमाही की समाप्ति से 15 दिनों के भीतर आयोग को निम्नलिखित सूचना प्रदान करते हुए तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा:

- क) इन विनियमों के अनुबंध-I में दिए गए प्रारूप में गारंटीकृत मानकों (इन विनियमों की अनुसूची-I में निर्दिष्ट) के संदर्भ में लाइसेंसधारी द्वारा प्राप्त निष्पादन स्तर;
- ख) निष्पादन में सुधार के लिए किए गए उपाय; और
- ग) इन विनियमों के अनुबंध-I में दिए गए प्रारूप के अनुसार उन मामलों के विवरण जिनमें मुआवजे का भुगतान किया गया था।

### समग्र मानक

**7.2** लाइसेंसधारी आयोग को प्रत्येक तिमाही की समाप्ति से 15 दिनों के भीतर निम्नलिखित जानकारी प्रदान करते हुए तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा:

- क) इन विनियमों के अनुबंध-II में दिए गए प्रारूप में समग्र मानकों (इन विनियमों की अनुसूची-II में निर्दिष्ट) के संदर्भ में प्राप्त निष्पादन का स्तर;
- ख) समग्र मानकों द्वारा शामिल किए गए क्षेत्रों में निष्पादन में सुधार के लिए लाइसेंसधारी द्वारा किए गए उपाय; और
- ग) निष्पादन प्रक्षेपवक्र के साथ इन विनियमों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पूंजीगत व्यय की आवश्यकता का अलग प्रक्षेपण।

## अध्याय 8: - घटनाओं का समावेश और बहिष्करण

**8.1** एक बिजली रुकावट में वितरण सबस्टेशन से उपभोक्ता मीटर तक वितरण प्रणाली में कोई भी आउटेज शामिल होगा, जो फैला हुआ है, जो कि खराबी या वितरण लाइनों और/या ट्रांसफार्मर की विफलता के दौरान सुरक्षात्मक उपकरणों की ट्रिपिंग के कारण हो सकता है, और जिसके परिणामस्वरूप एक या अधिक उपभोक्ताओं को बिजली की आपूर्ति का नुकसान हो सकता है।

**8.2.** निम्नलिखित घटनाओं के मामले में इन नियमों में निर्दिष्ट निष्पादन के मानक का प्रयोग निलंबित रहेगा:

- क) युद्ध, विद्रोह, नागरिक अशांति, दंगे, बाढ़, चक्रवात, बिजली गिरने, भूकंप या अन्य बल और हड़ताल, तालाबंदी, आग जैसी अप्रत्याशित घटनाएँ जो लाइसेंसधारकों के प्रतिष्ठानों और गतिविधियों को प्रभावित करती हैं;
- ख) उत्पादन विफलता या ट्रांसमिशन नेटवर्क विफलता के कारण आउटेज;
- ग) आउटेज जो राष्ट्रीय लोड प्रेषण केंद्र/क्षेत्रीय लोड प्रेषण केंद्र/राज्य लोड प्रेषण केंद्र की सुविधाओं की विफलता के दौरान पैदा होते हैं; और
- घ) अन्य घटनाओं के कारण आउटेज जिन्हें आयोग उचित नोटिस और सुनवाई के बाद अनुमोदित करेगा।



**अध्याय 9: - विविध****9. कठिनाइयों को दूर करने की शक्ति**

**9.1** यदि इन विनियमों के किसी भी प्रावधान को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग, सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, लाइसेंसधारकों को कुछ ऐसा करने या करवाने का निर्देश दे सकता है, जो आयोग की राय में कठिनाइयों को दूर करने के उद्देश्य से आवश्यक या समीचीन हो।

**10. निरसन और बचत**

**10.1.** यदि इन विनियमों में अन्यथा प्रावधान नहीं है, गोवा राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के लिए अपनाया गया संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (वितरण लाइसेंसधारी के लिए निष्पादन का मानक) विनियम 2009 और इसके संशोधनों को एतद्वारा निरस्त किया जाता है।

**10.2** इस तरह के निरसन के बावजूद, इस तरह के निरस्त विनियमों के अंतर्गत किया गया कोई भी कार्य या जाने वाली या शुरू की गई कार्यवाही को इन विनियमों के अंतर्गत इस सीमा तक किया गया माना जाएगा जहां तक यह अधिनियम और नियमों के साथ असंगत नहीं है।

**11. संशोधन करने की शक्ति**

**11.1** आयोग, किसी भी समय और ऐसे समय पर जैसा वह उचित समझे, इन विनियमों के किसी भी प्रावधान में संशोधन, परिवर्तन या सुधार कर सकता है या इन विनियमों में किसी भी त्रुटि या दोष को दूर कर सकता है।

**अनुसूची-I: निष्पादन के गारंटीकृत मानक****1. कॉल सेंटरों का संचालन**

क्रम संख्या	शिकायत की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया गया समय
1	उपभोक्ता कॉल के प्रति पहली प्रतिक्रिया	उपभोक्ता कॉल के लिए प्रतिक्रिया समय 3 मिनट होगा और निर्धारित मानक समय के बाद प्रतिक्रिया समय में कोई देरी इन विनियमों की अनुसूची-III के अनुसार मुआवजे के अधीन होगी।
2	उपभोक्ता कॉल का पंजीकरण और शिकायत संख्या जारी करना	पहली प्रतिक्रिया के बाद उपभोक्ता कॉल का पंजीकरण 5 मिनट में पूरा किया जाएगा और निर्धारित मानक समय के बाद कोई भी देरी इन विनियमों की अनुसूची-III के अनुसार मुआवजे के अधीन होगी।

**2. आपूर्ति की पुनः बहाली**

क्रम संख्या	शिकायत की प्रकृति		बहाली के लिए अधिकतम समय सीमा
1	फ्यूज उड़ना या एमसीबी का बंद होना		<ul style="list-style-type: none"><li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 4 घंटे के भीतर</li><li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 8 घंटे के भीतर</li><li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 16 घंटे के भीतर</li></ul>
2	सर्विस लाइन टूट गई / पोल से सर्विस लाइन टूट गई।		<ul style="list-style-type: none"><li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 6 घंटे के भीतर</li><li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 12 घंटे के भीतर</li><li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 24 घंटे के भीतर</li></ul>
3	डिस्ट्रीब्यूशन लाइन/सिस्टम में फॉल्ट	जहां पोल बदलने की जरूरत नहीं है।	<ul style="list-style-type: none"><li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 12 घंटे के भीतर</li><li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 24 घंटे के भीतर</li><li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 36 घंटे के भीतर</li><li>• 6 घंटे के भीतर बिजली आपूर्ति की अस्थायी बहाली</li></ul>
		जहां पोल बदलने की जरूरत है।	<ul style="list-style-type: none"><li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 24 घंटे के भीतर</li><li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 48 घंटे के भीतर</li><li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 96 घंटे के भीतर</li><li>• 6 घंटे के भीतर बिजली आपूर्ति की अस्थायी बहाली</li></ul>

4	एचटी मेन्स फेल	जहां पोल बदलने की जरूरत नहीं है।	<ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 12 घंटे के भीतर</li> <li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 24 घंटे के भीतर</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 36 घंटे के भीतर</li> <li>• 6 घंटे के भीतर बिजली आपूर्ति की अस्थायी बहाली</li> </ul>
		जहां पोल बदलने की जरूरत है।	<ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 24 घंटे के भीतर</li> <li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 48 घंटे के भीतर</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 96 घंटे के भीतर</li> <li>• 6 घंटे के भीतर बिजली आपूर्ति की अस्थायी बहाली</li> </ul>
5	अंडरग्राउंड केबल का टूटना		<ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 24 घंटे के भीतर</li> <li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 48 घंटे के भीतर</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 72 घंटे के भीतर</li> </ul>
6	वितरण ट्रांसफार्मर विफल/जल गया है		<p>खराब हुए ट्रांसफार्मर को बदला जाएगा</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 24 घंटे के भीतर</li> <li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 48 घंटों के भीतर</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 96 घंटे के भीतर</li> </ul> <p>मोबाइल ट्रांसफार्मर या अन्य बैकअप स्रोत के भीतर आपूर्ति की अस्थायी बहाली</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 6 घंटे के भीतर</li> <li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 12 घंटे के भीतर</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 24 घंटे के भीतर</li> </ul>
7	ग्रिड (33 केवी या 66 केवी) सबस्टेशन में समस्या		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 घंटे के भीतर मरम्मत कर आपूर्ति बहाल करना।</li> <li>• 6 घंटे के भीतर वैकल्पिक स्रोतों से आपूर्ति बहाल करना।</li> <li>• वैकल्पिक स्रोतों की ओवरलोडिंग से बचने के लिए लोड शेडिंग के लिए रोस्टर।</li> </ul>
8	पावर ट्रांसफार्मर की विफलता		<p>खराब हुए ट्रांसफार्मर को बदला जाएगा</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 24 घंटे के भीतर</li> <li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 48 घंटे के भीतर</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 96 घंटे के भीतर</li> </ul>
9	निर्धारित आउटेज की अवधि		<ul style="list-style-type: none"> <li>• लोड शेडिंग के अलावा शेड्यूल आउटेज की सूचना 24 घंटे पहले दी जानी चाहिए।</li> <li>• निर्धारित आउटेज एक दिन में 12 घंटे से अधिक नहीं होना चाहिए।</li> </ul>

### 3. आपूर्ति की गुणवत्ता

क्रम संख्या	बिजली आपूर्ति की विफलता के कारण की प्रकृति	बहाली के लिए अधिकतम समय सीमा
1	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव	<p>लाइसेंसधारी घोषित वोल्टेज के संदर्भ में निम्नानुसार निर्धारित सीमा के भीतर उपभोक्ता को आपूर्ति शुरू होने के बिंदु पर वोल्टेज बनाए रखेगा:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• लो वोल्टेज (एलटी), +6% और -6%</li> <li>• उच्च वोल्टेज (एचटी), +6% और -9%</li> <li>• अतिरिक्त उच्च वोल्टेज (ईएचटी), +10% और -12.5%</li> </ul>
2	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव की शिकायत	<p>शिकायत प्राप्त होने पर, लाइसेंसधारी यह सत्यापित करेगा कि क्या वोल्टेज में उतार-चढ़ाव निर्दिष्ट सीमा से अधिक है और पुष्टि होने पर समस्या का समाधान होता है;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ट्रांसफार्मर पर स्थानीय समस्या के लिए 3 दिन के भीतर।</li> <li>• एलटी पर 15 दिनों के भीतर और एचटी सिस्टम पर 30 दिनों के भीतर जहां नेटवर्क का कोई विस्तार या वृद्धि शामिल नहीं है।</li> <li>• वितरण प्रणाली के उन्नयन की आवश्यकता होने पर 100 दिनों के भीतर।</li> </ul>
3	औद्योगिक और कृषि उपभोक्ता	<p>उनकी तरफ से कैपेसिटर को स्थापित करने की उम्मीद है, अगर कैपेसिटर अपर्याप्त क्षमता के हैं तो वोल्टेज में उतार-चढ़ाव के मुआवजे का भुगतान नहीं किया जाएगा।</p>

**4. मीटरों की शिकायतें**

क्रम संख्या	शिकायत की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया गया समय
1	मीटर की शुद्धता जांच को लेकर दर्ज शिकायत	लाइसेंसधारी शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर मीटर की जांच करेगा और यदि आवश्यक हुआ तो उसके बाद 15 दिनों के भीतर मीटर बदल दिया जायेगा।
2	खराब / अटके हुए मीटर के लिए दर्ज की गई शिकायत	शिकायत प्राप्त होने के 15 दिन के अन्दर लाइसेंसधारी मीटर की जांच करेगा और आवश्यकता पड़ने पर 15 दिन के अन्दर मीटर बदल दिया जायेगा।
3	मीटर जलने की शिकायत	लाइसेंसधारी जले हुए मीटर को बायपास करने की शिकायत प्राप्त होने पर 6 घंटे के भीतर आपूर्ति बहाल करेगा और 15 दिनों के भीतर नया मीटर प्रदान किया जाएगा।

**5. मीटर/सर्विस लाइन को बदलना**

क्रम संख्या	शिकायत की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया गया समय
1	मौजूदा परिसर में सेवा कनेक्शन को स्थानांतरित करने या मौजूदा लाइनों के लिए अपनी लागत पर बदलाव के लिए उपभोक्ता के अनुरोध।	लाइसेंसधारी उपभोक्ता को अनुमानित लागत का निरीक्षण और सूचित करेगा: <ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों के लिए 7 दिनों के भीतर</li> <li>• ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 10 दिनों के भीतर</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों के लिए 15 दिनों के भीतर</li> </ul> शुल्कों के भुगतान और आवश्यक अनापत्ति की तिथि से: मीटर/सर्विस लाइन की शिफ्टिंग: 7 दिन

**6. नए कनेक्शन/अतिरिक्त लोड**

क्रम संख्या	शिकायत की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
1		ऐसे मामलों में जहां बिजली आपूर्ति मौजूदा नेटवर्क से प्रदान की जा सकती है, लाइसेंसधारी आवेदक को आपूर्ति जारी करेगा: <ul style="list-style-type: none"> <li>• आवेदन प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर</li> </ul>
2		ऐसे मामलों में जहां बिजली आपूर्ति के लिए वितरण मेन्स के विस्तार की आवश्यकता होती है, लाइसेंसधारी आवेदन की प्राप्ति को स्वीकार करेगा <ul style="list-style-type: none"> <li>• दो दिनों के भीतर</li> </ul> सुरक्षा की राशि और देय अन्य शुल्कों के बारे में आवेदक को लिखित रूप में सूचित करेगा <ul style="list-style-type: none"> <li>• लो टेंशन के लिए आवेदन प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर,</li> <li>• हाई टेंशन के लिए आवेदन प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर और</li> <li>• एक्स्ट्रा हाई टेंशन के लिए आवेदन प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर।</li> </ul> ऐसे मामलों में बिजली की आपूर्ति लाइसेंसधारी द्वारा निम्नानुसार निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर की जाएगी: <ul style="list-style-type: none"> <li>• लो टेंशन के लिए 30 दिनों के भीतर,</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• हाई टेंशन के लिए 90 दिनों के भीतर,</li> <li>• एक्स्ट्रा हाई टेंशन के लिए 180 दिनों के भीतर,</li> </ul>
3	नए कनेक्शन के लिए आवेदन के मामले में, जहां आपूर्ति के विस्तार के लिए नए सबस्टेशन के निर्माण और चालू करने की आवश्यकता है;	<p>लाइसेंसधारी आयोग को</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• इस तरह के आवेदन की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर, निर्माण और कमीशनिंग के लिए आवश्यक समय के साथ ऐसे सबस्टेशन के निर्माण के लिए एक प्रस्ताव प्रस्तुत करेगा और आयोग का अनुमोदन प्राप्त करेगा।</li> </ul> <p>लाइसेंसधारी आवेदक को बिजली की आपूर्ति</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• आयोग द्वारा अनुमोदित समय अवधि के भीतर प्रदान करेगा।</li> </ul> <p>बशर्ते कि जहां ऐसा सबस्टेशन आयोग द्वारा अनुमोदित निवेश योजना में शामिल है, लाइसेंसधारी को आयोग से आगे कोई अनुमोदन लेने की आवश्यकता नहीं होगी और ऐसे सबस्टेशन का निर्माण पूरा करेगा।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ऐसी निवेश योजना में निर्दिष्ट समय अवधि के भीतर।</li> </ul>
4	ऐसे मामलों में जहां सबस्टेशन एक व्यक्तिगत उपभोक्ता को आपूर्ति का विस्तार करने के लिए है,	<p>लाइसेंसधारी आवेदक से आवश्यक सुरक्षा प्राप्त करने के बाद ही सबस्टेशन का निर्माण शुरू करेगा।</p> <p>लाइसेंसधारी, आपूर्ति के विस्तार में देरी, यदि कोई हो, के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, यदि वह रास्ते के अधिकार, भूमि के अधिग्रहण, या उपभोक्ता के दायित्व में देरी के कारण है, जिस पर लाइसेंसधारी का कोई उचित नियंत्रण नहीं है।</p>

#### 7. उपभोक्ता के कनेक्शन का हस्तांतरण और सेवाओं का रूपांतरण

लाइसेंसधारी उपभोक्ता के कनेक्शन के हस्तांतरण, श्रेणी में परिवर्तन और मौजूदा सेवाओं के एलटी से एचटी और इसके विपरीत रूपांतरण के अनुरोध को निम्नलिखित समय-सीमा के भीतर प्रभावी करेगा:

क्रम संख्या	शिकायत की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया गया समय
1	संपत्ति के स्वामित्व/अधिभोग में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन।	परिवर्तन दो बिलिंग चक्रों में प्रभावी होगा।
2	कानूनी उत्तराधिकारी के लिए उपभोक्ता के नाम का स्थानांतरण।	परिवर्तन दो बिलिंग चक्रों में प्रभावी होगा।
3	भार में कमी	लाइसेंसधारी, सत्यापन के बाद, आवेदन प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कम लोड की मंजूरी देगा।
4	श्रेणी का परिवर्तन	लाइसेंसधारी आवेदन प्राप्ति की तिथि से 10 दिनों के भीतर परिसर का निरीक्षण कर श्रेणी परिवर्तन करेगा।

#### 8. बिजली की अस्थायी आपूर्ति

क्रम संख्या	अनुरोध की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
1		<p>लाइसेंसधारी अनुरोध किए गए कनेक्शन की तकनीकी व्यवहार्यता की जांच करेगा और यदि व्यवहार्य पाया जाता है तो लोड को मंजूरी देगा और तदनुसार डिमांड नोट जारी करेगा।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों और ग्रामीण क्षेत्रों में आवेदन की स्वीकृति के 3 दिनों के भीतर और</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों में आवेदन की स्वीकृति के 7 दिनों के भीतर।</li> </ul> <p>यदि कनेक्शन तकनीकी रूप से व्यवहार्य नहीं पाया जाता है, तो लाइसेंसधारी तकनीकी व्यवहार्यता अध्ययन पूरा होने के 3 दिनों के भीतर लिखित रूप में आवेदक को सूचित करेगा।</p>

		तकनीकी आधार पर 10 किलोवाट तक का कोई कनेक्शन अस्वीकार नहीं किया जाएगा।
2	आवेदक को डिमांड नोट के अनुसार भुगतान करना होगा	डिमांड नोट प्राप्त होने के 2 दिनों के भीतर, ऐसा न करने पर मंजूरी समाप्त हो जाएगी। साथ ही लाइसेंसधारी, आवेदक के अनुरोध पर, आवेदन करते समय भुगतान स्वीकार कर सकता है, जो खाते में प्राप्त किया जाएगा और सभी व्यावसायिक औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन होगा। लागू शुल्कों के भुगतान के बाद, लाइसेंसधारी आवेदन में निर्दिष्ट तिथि के अनुसार कनेक्शन को सक्रिय करेगा।
3	यदि परिसर पर देय बकाया है	जब तक उपभोक्ता द्वारा देय राशि का भुगतान नहीं किया जाता है तब तक अस्थायी कनेक्शन से इनकार किया जा सकता है। अस्थायी कनेक्शन एक बार में 3 महीने तक की अवधि के लिए दिया जाएगा, जिसे आवश्यकता के आधार पर आगे बढ़ाया जा सकता है। अस्थायी कनेक्शन प्रदान करने से आवेदक के पक्ष में स्थायी कनेक्शन का दावा करने का अधिकार नहीं बनता है।

#### 9. उपभोक्ता के बिल के बारे में शिकायत

क्रम संख्या	अनुरोध की प्रकृति	लाइसेंसधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
1	बिल के बारे में शिकायत	बिजली के बिलों के संबंध में उपभोक्ता की शिकायत व्यक्तिगत रूप से प्राप्त होने पर तुरंत और डाक द्वारा प्राप्त होने पर 3 कार्य दिवसों के भीतर लाइसेंसधारी पावती देगा। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता नहीं है, तो लाइसेंसधारी शिकायत का समाधान करेगा और शिकायत प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर उपभोक्ता को परिणाम की सूचना देगा। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो उसे प्राप्त किया जाएगा, समस्या का समाधान किया जाएगा और अतिरिक्त जानकारी प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर, जो भी बाद में हो, उपभोक्ता को सूचित किया जाएगा।

#### 10. बिजली कनेक्शन को काटना

क्रम संख्या	विचार के अंतर्गत मुद्दे	लाइसेंसधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
1	कनेक्शन को काटने के लिए अनुरोध प्राप्त करना	लाइसेंसधारी कनेक्शन को काटने के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर आपूर्ति काट देगा <ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों में आवेदन प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर,</li> <li>• ग्रामीण क्षेत्रों में आवेदन प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर और</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों में आवेदन प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर।</li> </ul> लाइसेंसधारी को काटे गए कनेक्शन के विरुद्ध बकाया राशि के बारे में उपभोक्ता को सूचित करना चाहिए <ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों और ग्रामीण क्षेत्रों में कनेक्शन काटने की तारीख से 7 दिनों के भीतर, और</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों में कनेक्शन काटने की तिथि से 15 दिनों के भीतर।</li> </ul> लाइसेंसधारी द्वारा अग्रिम उपभोग जमा/उपभोग प्रतिभूति तथा मीटर प्रतिभूति के साथ "अदेयता प्रमाण पत्र" की वापसी की जानी चाहिए <ul style="list-style-type: none"> <li>• शहरी क्षेत्रों और ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता द्वारा बकाया सभी देय राशि के भुगतान की तारीख से 30 दिनों के भीतर, और</li> <li>• दूरस्थ क्षेत्रों में उपभोक्ता द्वारा बकाया सभी देय राशि के भुगतान की तिथि से 45 दिनों के भीतर।</li> </ul>

## 11. आपूर्ति को काटने/पुनः जोड़ने से संबंधित मुद्दे

क्रम संख्या	विचार के अंतर्गत मुद्दे	लाइसेंसधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
1	उपभोक्ता द्वारा देय राशि का भुगतान।	लाइसेंसधारी को देय राशि का भुगतान करने के लिए 15 दिन का नोटिस देना होगा और यदि भुगतान नहीं किया जाता है, तो लाइसेंसधारी नोटिस की अवधि समाप्त होने पर उपभोक्ता के कनेक्शन को काट सकता है।
2	पुनः कनेक्शन के लिए अनुरोध	यदि कनेक्शन काटने के बाद उपभोक्ता छह महीने की अवधि के भीतर पुनः कनेक्शन के लिए अनुरोध करता है, तो लाइसेंसधारी पिछले बकाया और पुनः कनेक्शन शुल्क के भुगतान के 5 दिनों के भीतर उपभोक्ता के कनेक्शन को फिर से जोड़ देगा। तथापि, यदि उपभोक्ता कनेक्शन काटने के छह महीने के बाद पुनः कनेक्शन के लिए अनुरोध करता है, तो कनेक्शन केवल तभी जोड़ा जाएगा जब नए कनेक्शन के मामले में आवश्यक सभी औपचारिकताओं का उपभोक्ता द्वारा अनुपालन किया जाता है, जिसमें बकाया राशि का भुगतान भी शामिल है। सर्विस लाइन शुल्क, सुरक्षा जमा आदि, जो भी लागू हो का भुगतान करना होगा।
3	उपभोक्ता नवीनतम बिल चाहते हैं	लाइसेंसधारी को विशेष रीडिंग लेनी होगी और 7 दिनों के भीतर बिलिंग की तिथि तक सभी बकाया सहित अंतिम बिल तैयार करना होगा।
4	लाइसेंसधारी ऐसे उपभोक्ता की विद्युत आपूर्ति बहाल करेगा, जिसकी बिजली बिलों का भुगतान न करने के कारण आपूर्ति काट दी गई हो,	शहरी क्षेत्रों और ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता द्वारा भुगतान के प्रमाण के उत्पादन की प्राप्ति के 8 कार्य घंटों के भीतर, और दूरस्थ क्षेत्रों में उपभोक्ता द्वारा भुगतान के प्रमाण के 24 कार्य घंटों के भीतर।

इस अनुसूची में निर्धारित समय सीमा की तुलना उस समय से की जाएगी जब उपभोक्ता सेवाओं के लिए कॉल सेंटर में शिकायत दर्ज की जाती है।

## अनुसूची-II: निष्पादन के समग्र मानक

समग्र मानक कोड	गारंटीकृत मानक संदर्भ	मापदंड	भूभाग का प्रकार	समय सीमा
1.	2(1)	सामान्य फ़्यूज़ बंद: लाइसेंसधारी निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर फ़्यूज़-ऑफ़ कॉल के प्रतिशत को कुल कॉल के 98% की सीमा तक बनाए रखेगा।	शहरी क्षेत्र	2 घंटे
			ग्रामीण क्षेत्र	3 घंटे
			दूरदराज के क्षेत्रों	6 घंटे
2.	2(2)	ओवरहेड लाइन/केबल ब्रेकडाउन: लाइसेंसधारी लाइन ब्रेकडाउन के कम से कम 95% मामलों में निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर बिजली आपूर्ति की बहाली सुनिश्चित करेगा।	शहरी क्षेत्र	3 घंटे
			ग्रामीण क्षेत्र	5 घंटे
			दूरदराज के क्षेत्रों में	18 घंटे
3.	2(3)	अंडरग्राउंड केबल ब्रेकडाउन: लाइसेंसधारी लाइन ब्रेकडाउन के	शहरी क्षेत्र	9 घंटे

		कम से कम 95% मामलों में निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर बिजली आपूर्ति की बहाली सुनिश्चित करेगा।	ग्रामीण क्षेत्र	9 घंटे
			दूरदराज के क्षेत्र	30 घंटे
4.	2(4)	वितरण ट्रांसफार्मर की विफलता: लाइसेंसधारी निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर बदले गए वितरण ट्रांसफार्मर के प्रतिशत को कुल वितरण ट्रांसफार्मर विफलताओं के 95% से अधिक बनाए रखेगा।	शहरी क्षेत्र	10 घंटे
			ग्रामीण क्षेत्र	18 घंटे
			दूरदराज के क्षेत्र	42 घंटे
5.	2(5)	बिलों का भुगतान न करने के कारण कनेक्शन काटने के बाद आपूर्ति का पुनः कनेक्शन: लाइसेंसधारी को कम से कम 95% मामलों में निर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को प्राप्त करना होगा।	शहरी क्षेत्र	3 घंटे
			ग्रामीण क्षेत्र	3 घंटे
			दूरदराज के क्षेत्र	10 घंटे

6. अनुसूचित आउटेज की अवधि: लाइसेंसधारी कम से कम 95% मामलों में अनुसूची-I की धारा 2.9 में निर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को प्राप्त करेगा।
7. मीटर/सर्विस लाइन को बदलना: लाइसेंसधारी कम से कम 95% मामलों में अनुसूची-I की धारा 5 में निर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को प्राप्त करेगा।
8. नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड: लाइसेंसधारी कम से कम 95% मामलों में अनुसूची-I की धारा 6 में निर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को प्राप्त करेगा।
9. स्वामित्व का हस्तांतरण और श्रेणी में परिवर्तन: लाइसेंसधारी कम से कम 95% मामलों में अनुसूची-I की धारा 7 में निर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को प्राप्त करेगा।
10. बिजली की अस्थायी आपूर्ति: लाइसेंसधारी कम से कम 95% मामलों में अनुसूची-I की धारा 8 में निर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को प्राप्त करेगा।
11. आपूर्ति को काटना: लाइसेंसधारी कम से कम 95% मामलों में अनुसूची-I की धारा 10 में निर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को प्राप्त करेगा।
12. दोषपूर्ण मीटर: लाइसेंसधारी सेवा में मीटरों की कुल संख्या में खराब मीटरों का प्रतिशत 3% से कम रखेगा।
13. बिलिंग की गलतियाँ: लाइसेंसधारी जारी किए गए बिलों की कुल संख्या में संशोधनों की आवश्यकता वाले बिलों का प्रतिशत 0.1% तक बनाए रखेगा।
14. स्ट्रीट लाइट की खराबी: लाइसेंसधारी शिकायत का पता लगाने या प्राप्त होने के 24 घंटे के भीतर, जो भी पहले हो, स्ट्रीट लाइट की खराबी को ठीक करेगा, और कम से कम 95% मामलों में निष्पादन के इस मानक को प्राप्त करेगा।
15. लोड शेडिंग: बिजली की कमी की स्थिति में लाइसेंसधारी लोड शेडिंग योजना आयोग को प्रस्तुत कर उसकी मंजूरी लेगा। लाइसेंसधारी इसे कम से कम 48 घंटे पहले समाचार पत्र में प्रकाशित करेगा।

#### विश्वसनीयता सूचकांक

16. आयोग वितरण प्रणाली की विश्वसनीयता के निष्पादन को दर्ज करेगा और रिपोर्टिंग की एक समान प्रणाली लागू करेगा। सभी लाइसेंसधारियों पर समान विश्वसनीयता सूचकांक लागू किया जाएगा। आयोग द्वारा निर्धारित निष्पादन लक्ष्य स्तर प्रत्येक लाइसेंसधारी के लिए अद्वितीय होगा जो प्रारंभ में लाइसेंसधारी के पिछले निष्पादन पर आधारित होगा।
17. लाइसेंसधारियों द्वारा प्रस्तुत सूचना के आधार पर, आयोग प्रतिवर्ष विश्वसनीयता सूचकांकों के लिए लक्ष्य स्तरों को अधिसूचित करेगा। लाइसेंसधारी के वास्तविक निष्पादन की लक्ष्यों के साथ तुलना करने के लिए लाइसेंसधारी का वार्षिक मूल्यांकन किया जाएगा।

18. लाइसेंसधारी शहरी क्षेत्रों, ग्रामीण एवं कृषि फीडरों सहित अन्य नगर क्षेत्रों के लिए अलग से निम्नलिखित वितरण विश्वसनीयता सूचकांकों की गणना करेगा:

- क) सिस्टम औसत रुकावट आवृत्ति सूचकांक (एसएआईएफआई): लाइसेंसधारी अनुसूची II (19) में निर्दिष्ट सूत्र और पद्धति के अनुसार मूल्य की गणना करेगा।
- ख) सिस्टम औसत रुकावट अवधि सूचकांक (एसएआईडीआई): लाइसेंसधारी अनुसूची II (19) में निर्दिष्ट सूत्र और पद्धति के अनुसार मूल्य की गणना करेगा।
- ग) क्षणिक औसत रुकावट आवृत्ति सूचकांक (एमएआईएफआई): लाइसेंसधारी अनुसूची II (19) में निर्दिष्ट सूत्र और पद्धति के अनुसार मूल्य की गणना करेगा।

#### विश्वसनीयता सूचकांक की गणना करने की विधि

19. कृषि फीडरों को छोड़कर आपूर्ति क्षेत्र में सभी 11केवी फीडरों को प्रत्येक महीने के लिए ढेर करके और फिर प्रत्येक फीडर के लिए उस महीने में सभी आपूर्ति बाधाओं की संख्या और अवधि को जोड़कर, लाइसेंसधारी के लिए सूचकांकों की गणना की जाएगी। इसके बाद सूचकांकों की गणना निम्नलिखित सूत्रों का उपयोग करके की जाएगी:

क) एसएआईएफआई  $= \sum_{i=1}^n (A_i \times N_i) / N_t$

ख) एसएआईडीआई  $= \sum_{i=1}^n (B_i \times N_i) / N_t$

ग) एमएआईएफआई  $= \sum_{i=1}^n (C_i \times N_i) / N_t$

जहाँ,

$A_i$  = महीने के लिए  $i$  फीडर पर निरंतर रुकावटों की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक)।

$B_i$  = महीने के लिए  $i$  फीडर पर सभी निरंतर रुकावटों (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक) की कुल अवधि

$C_i$  = महीने के लिए  $i$  फीडर पर कम समय की रुकावटों की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट से कम या 5 मिनट के बराबर)

$N_i$  = प्रत्येक रुकावट के कारण प्रभावित  $i$  फीडर का कनेक्टेड लोड

$N_t$  = लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11केवी पर कुल जुड़ा भार

$n$  = लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11केवी फीडरों की संख्या (कृषि फीडरों को छोड़कर)

टिप्पणी:

- (क) फीडरों को श्रेणी-I शहरों और ग्रामीण सहित अन्य कस्बों के क्षेत्र में अलग किया जाना चाहिए और प्रत्येक महीने के लिए सूचकांकों के मूल्य को अलग से रिपोर्ट किया जाना चाहिए।
- (ख) लाइसेंसधारी कृषि फीडरों के लिए अलग से इन सूचकांकों के मूल्य की गणना करेगा। सूचकांकों की गणना की पद्धति अन्य फीडरों के समान रहेगी।

#### अनुसूची-III: मुआवजा

लाइसेंसधारी द्वारा इन विनियमों की अनुसूची-I में विनिर्दिष्ट निष्पादन के गारंटीशुदा मानकों को पूरा करने में विफल रहने की स्थिति में, उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति देय होगी, जैसा कि नीचे दी गई तालिका में दर्शाया गया है। उपभोक्ता को स्वचालित रूप से चिन्हित मापदंडों के लिए मुआवजा दिया जाएगा और जिसकी दूर से निगरानी की जा सकती है जब वितरण लाइसेंसधारी के निष्पादन में चूक को सफलतापूर्वक निर्धारित किया जा सकता है:

क्रम संख्या	एसओपी मापदंड	यदि घटना एकल उपभोक्ता को प्रभावित करती है तो व्यक्ति को देय मुआवजा	यदि घटना एक से अधिक उपभोक्ताओं को प्रभावित करती है तो व्यक्तियों की संख्या जिन्हें मुआवजा देय है	मुआवजा (स्वचालित/मैन अल)
-------------	--------------	--	--	--------------------------



कॉल सेंटर का संचालन				
1	उपभोक्ता कॉल के प्रति पहली प्रतिक्रिया	चूक के प्रत्येक मामले में 20 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
2	उपभोक्ता कॉल का पंजीकरण और डॉकेट नंबर जारी करना	चूक के प्रत्येक मामले में 20 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
आपूर्ति की बहाली				
3	सामान्य फ़्यूज़ उड़ना	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद प्रत्येक घंटे की देरी के लिए रु. 20	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद प्रत्येक घंटे की देरी के लिए रु. 10	मैन्युअल
4	ओवरहेड लाइन / केबल ब्रेकडाउन	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद प्रत्येक घंटे की देरी के लिए रु. 20 रुपये	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद प्रत्येक घंटे की देरी के लिए रु. 10	मैन्युअल
5	अंडरग्राउंड केबल टूटना	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद डिफ़ॉल्ट के प्रत्येक दिन के लिए रु.30	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद डिफ़ॉल्ट के प्रत्येक दिन के लिए रु. 15	मैन्युअल
6	वितरण ट्रांसफार्मर में खराबी	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद चूक के प्रत्येक दिन के लिए रु.30	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा से परे चूक के प्रत्येक दिन के लिए 15 रुपए	मैन्युअल
7 (क)	अनुसूचित आउटेज की अधिकतम अवधि	चूक के प्रत्येक मामले में 80 रुपये	प्रत्येक उपभोक्ता को 30 रुपए	मैन्युअल
7 (ख)	एक वर्ष में अनुसूचित आउटेज की संख्या	चूक के प्रत्येक मामले में 100 रुपये	प्रत्येक उपभोक्ता को 100 रुपए	मैन्युअल
आपूर्ति की गुणवत्ता				
8	नेटवर्क के विस्तार/संवर्धन की आवश्यकता नहीं होने पर वोल्टेज में उतार-चढ़ाव और ट्रांसफॉर्मर पर स्थानीय समस्या की पहचान की गई गलती शामिल है	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद चूक के प्रत्येक घंटे के लिए 20 रुपए	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद चूक के प्रत्येक घंटे के लिए 10 रुपए	मैन्युअल
9	नेटवर्क के विस्तार/वृद्धि की स्थिति में वोल्टेज में उतार-चढ़ाव की आवश्यकता होती है			मैन्युअल
10	सबस्टेशन के निर्माण की आवश्यकता होने पर वोल्टेज में उतार-चढ़ाव			मैन्युअल
मीटर की शिकायत				
11	मीटर रीडिंग	अधिकतम निर्दिष्ट समय सीमा के बाद चूक के प्रत्येक दिन के लिए 80 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित

12	मीटर निरीक्षण और बदलना	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
13	जले हुए मीटर को बदलना	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
<b>मीटर/सिस्टम लाइन का बदलना</b>				
14	मीटर/सिस्टम लाइन का बदलना	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
<b>उपभोक्ताओं के लिए नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड/ अस्थाई कनेक्शन</b>				
15	नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड जहां मौजूदा नेटवर्क से आपूर्ति की जा सकती है	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 100 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
16	नया कनेक्शन/अतिरिक्त भार जहां नेटवर्क के विस्तार/वृद्धि के बाद आपूर्ति प्रदान की जा सकती है	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 200 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
17	आपूर्ति बढ़ाने के लिए सबस्टेशन का निर्माण	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 500 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
18	अस्थायी कनेक्शन जारी करना	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 100 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
<b>स्वामित्व का हस्तांतरण, श्रेणी का परिवर्तन</b>				
19	नाम, स्वामित्व का हस्तांतरण	डिफॉल्ट के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
20	श्रेणी का परिवर्तन	डिफॉल्ट के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
<b>उपभोक्ता बिल की शिकायत</b>				
21	उपभोक्ता बिल की शिकायत का निवारण	डिफॉल्ट के प्रत्येक दिन के लिए 20 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
<b>आपूर्ति को बंद करना</b>				
22	बिजली आपूर्ति को काटना	डिफॉल्ट के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
23	सुरक्षा जमा आदि की वापसी।	डिफॉल्ट के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
24	अदेयता प्रमाण पत्र जारी करना	डिफॉल्ट के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित
<b>बिलों का भुगतान न करने के कारण कनेक्शन काटने के बाद कनेक्शन को फिर से जोड़ना</b>				
25	कनेक्शन काटने के बाद पुनः कनेक्शन जोड़ना	डिफॉल्ट के प्रत्येक दिन के लिए 50 रुपये	लागू नहीं है	स्वचालित

आयोग के आदेश द्वारा।

वी. के. धर, (जेकेएस) सचिव

[विज्ञापन-III/4/असा./156/2023-24]

## अनुबंध - I (रिपोर्ट के लिए प्रारूप- गारंटीकृत मानक)

आयोग को त्रैमासिक आधार पर गारंटीकृत मानकों के लिए निष्पादन स्तरों की रिपोर्ट करने के लिए लाइसेंसधारी द्वारा निम्न प्रारूप का उपयोग किया जाएगा:

गारंटीकृत मानक संदर्भ संख्या	गारंटी मानक पैरामीटर		पिछली तिमाही में लंबित शिकायतें (सं.)	तिमाही में प्राप्त शिकायतें (सं.)	कुल शिकायतें (सं.)	तिमाही में निवारण की गई शिकायतों की संख्या (संख्या)				लंबित शिकायतें (सं.)
						जीएस मानकों के भीतर	जीएस निर्धारित समय के भीतर	निर्धारित समय से अधिक	निवारण की गई कुल शिकायतों की संख्या	
1	उपभोक्ता कॉल के लिए पहली प्रतिक्रिया									
2	उपभोक्ता कॉल का पंजीकरण और शिकायत संख्या जारी करना									
2 (1)	फ्यूज उड़ गया या एमसीबी बंद हो गया	शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								
		दूरस्थ क्षेत्र								
2 (2)	सर्विस लाइन टूट गई / पोल से सर्विस लाइन टूट गई।	शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								
		दूरस्थ क्षेत्र								
2 (3)	डिस्ट्रीब्यूशन लाइन/सिस्टम में फॉल्ट									
2 (4)	एचटी मेन्स फेल									
2 (5)	अंडरग्राउंड केबल का टूटना	शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								
		दूरस्थ क्षेत्र								
2 (6)	वितरण ट्रांसफार्मर विफल/जल गया	शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								
		दूरस्थ क्षेत्र								
2 (7)	ग्रिड (33 केवी या 66 केवी) सबस्टेशन में समस्या									
2 (8)	ट्रांसफार्मर की खराबी	शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								
		दूरस्थ क्षेत्र								
2 (9)	निर्धारित आउटेज की अवधि									
3 (1)	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव									
3 (2)	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव की शिकायत									
3 (3)	औद्योगिक और कृषि उपभोक्ता									
4 (1)	मीटर की शुद्धता जांच को लेकर शिकायत दर्ज									
4 (2)	खराब / अटके हुए मीटर के लिए दर्ज की गई शिकायत									
4 (3)	मीटर जलने की दर्ज शिकायत									
5	मौजूदा परिसर में सेवा कनेक्शन को स्थानांतरित करने या मौजूदा लाइनों के लिए अपनी लागत पर	शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								
		दूरस्थ क्षेत्र								

	बदलाव करवाने के लिए उपभोक्ता के अनुरोध। उपभोक्ता कॉल के लिए पहली प्रतिक्रिया उपभोक्ता कॉल का पंजीकरण और शिकायत संख्या जारी करना									
6	नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड									
7	नाम, स्वामित्व का हस्तांतरण									
	लोड में कमी									
	श्रेणी का परिवर्तन									
8	अस्थायी कनेक्शन जारी करना	शहरी क्षेत्र								
	बिलिंग शिकायत	ग्रामीण क्षेत्र								
	आपूर्ति काटना	दूरस्थ क्षेत्र								
9	बिलिंग शिकायत									
10	आपूर्ति का विच्छेदन - कनेक्शन काटने के लिए प्राप्त अनुरोध के अनुसार।	शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								
		दूरस्थ क्षेत्र								
11	आपूर्ति का विच्छेदन - बिल का भुगतान न करने के कारण	शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								
		दूरस्थ क्षेत्र								
12	पुनः कनेक्शन के लिए अनुरोध	शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								
		दूरस्थ क्षेत्र								
		शहरी क्षेत्र								
		ग्रामीण क्षेत्र								

अनुबंध -I भाग-2 (वितरण एसओपी रेपोर्टिंग प्रारूप भुगतान किए गए मुआवजे का विवरण लाइसेंसधारी/फ्रैंचाइजी का नाम:

पहली/दूसरी /तीसरी/चौथी तिमाही के लिए:

क्रम संख्या	सर्कल/फ्रैंचाइजी क्षेत्र का नाम	सर्कल/फ्रैंचाइजी क्षेत्र में उपभोक्ताओं की संख्या	मुआवजे का दावा		भुगतान किया गया मुआवजा		स्वचालित मुआवजा	
			उपभोक्ताओं की संख्या	राशि (रु)	उपभोक्ताओं की संख्या	राशि (रु)	उपभोक्ताओं की संख्या	राशि (रु)
	कुल							

## अनुबंध-II (रिपोर्टिंग प्रारूप- समग्र मानक)

लाइसेंसधारी प्रत्येक तिमाही में समग्र मानकों के संबंध में सूचना निम्नलिखित प्रारूप में आयोग को प्रस्तुत करेगा:

समग्र मानक संदर्भ संख्या	समग्र मानक पैरामीटर		तिमाही की शुरुआत में लंबित शिकायतों की संख्या (क)	इस तिमाही में उपभोक्ताओं द्वारा दर्ज की गई	शिकायत की कुल संख्या ग = (क+ख)	समग्र मानकों के लिए निर्धारित समय के भीतर निवारण की गई शिकायतों की संख्या	तिमाही के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या
1	सामान्य फ्यूज उड़ना	शहरी क्षेत्र					
		ग्रामीण क्षेत्र					
		दूरदराज के क्षेत्र					
2	ओवरहेड लाइन/केबल ब्रेकडाउन	शहरी क्षेत्र					
		ग्रामीण क्षेत्र					
		दूरदराज के क्षेत्र					
3	भूमिगत केबल टूटना	शहरी क्षेत्र					
		ग्रामीण क्षेत्र					
		दूरदराज के क्षेत्र					
4	वितरण ट्रांसफार्मर की खराबी	शहरी क्षेत्र					
		ग्रामीण क्षेत्र					
		दूरदराज के क्षेत्र					
5	बिलों का भुगतान न करने के कारण कनेक्शन काटने के बाद आपूर्ति का पुनः कनेक्शन	शहरी क्षेत्र					
		ग्रामीण क्षेत्र					
		दूरदराज के क्षेत्र					
6	निर्धारित आउटेज की अवधि						
7	मीटर/सर्विस लाइन को बदलना						
8	नया कनेक्शन/ अतिरिक्त भार						
9	स्वामित्व का हस्तांतरण और श्रेणी में परिवर्तन						
10	बिजली की अस्थायी आपूर्ति						
11	आपूर्ति का बंद होना						
12	बिलिंग की गलतियाँ						

विश्वसनीयता सूचकांकों पर तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करने का प्रोफार्मा इस प्रकार होगा:

क्रम संख्या	$N_i$ = प्रत्येक बाधा से प्रभावित i फीडर से जुड़ा लोड	$A_i$ = महीने के लिए i फीडर पर निरंतर रुकावटों की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक)।	$N_t$ = लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी पर कुल कनेक्टेड लोड (1)	$= \sum (A_i * N_i)$ कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11 फीडरों के लिए (2)	एसएआईएफआई = (2) / (1)
1					
..					
i					
..					
N					
क्रम संख्या	$N_i$ = प्रत्येक बाधा से प्रभावित i फीडर से जुड़ा लोड	$B_i$ = महीने के लिए i फीडर पर निरंतर रुकावटों की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक)।	$N_t$ = लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी पर कुल कनेक्टेड लोड (1)	$= \sum (B_i * N_i)$ कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11 फीडरों के लिए (2)	एसएआईएफआई = (2) / (1)
1					
..					
i					
..					
N					

क्रम संख्या	$N_i$ = प्रत्येक बाधा से प्रभावित $i$ फीडर से जुड़ा लोड	$C_i$ = महीने के लिए $i$ फीडर पर निरंतर रुकावटों की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक)।	$N_t$ = लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी पर कुल कनेक्टेड लोड (1)	$= \sum (C_i * N_i)$ कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11 फीडरों के लिए (2)	सएआईएफआई = (2) / (1)
1					
..					
i					
..					
N					

### અનુબંધ - III

शिकायत कार्यालय में पंजीकृत शिकायत के लिए प्रारूप को नीचे दर्शाया गया है:

[illegible]

**JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION****(For The UT of J& K And The UT of Ladakh)****NOTIFICATION**

Jammu, the 23rd May, 2023

**F. No. JERC-JKL/Reg/2023/10.**—In exercise of the powers conferred under sections 181 (1) and 181 (2) (za & zb) read with section 57 (1), 57 (2), 59 (1), 86 (1) (i) and 142 of the Electricity Act, 2003 (Act No. 36 of 2003) (hereinafter referred to as ‘the Act’), under Rule 10, Rule 12, Rule 13, Rule 14 and Rule 16(4) (a, b & c) of the Electricity (Right of Consumer) Rules, 2020, the Joint Electricity Regulatory Commission for the UT of J&K and the UT of Ladakh hereby makes the following regulations.

**Chapter-1: SHORT TITLE, EXTENT AND COMMENCEMENT****1. Short title, extent and commencement: -**

- 1.1.** These regulations shall be called the Joint Electricity Regulatory Commission for the UT of J&K and the UT of Ladakh (Standard of Performance for the Distribution Licensee) Regulations, 2023.
- 1.2.** These regulations shall be applicable to all the Distribution Licensees including Deemed Licensees under section 14 of the Act and all its consumers in the UT of J&K and the UT of Ladakh
- 1.3.** These regulations shall be interpreted and implemented in accordance with and not at variance from, the provision of the Act read with the Electricity (Rights of Consumers) Rules and any CEA Regulations in this regard.
- 1.4.** These regulations shall come into force from the date of publication in the Official Gazette.

**Chapter - 2: DEFINITIONS AND INTERPRETATIONS****2.1 Definitions**

In these regulations, unless the context otherwise requires:

- a) “**Act**” means the Electricity Act, 2003 and subsequent amendments thereof;
- b) “**Application**” means the application complete in all respects in the appropriate form, as required by the licensee, along with documents showing payment of necessary charges and other compliances;
- c) “**Area of Supply**” means the area within which a licensee is authorized by his License to supply electricity;
- d) “**Customer Care Centre/Call Centre**” means suitable IT-enabled infrastructure/setup (with voice recording feature) for submission of complaints or claims of compensation, electronically (SMS, e-mail, mobile App, website of the Licensee/franchisee) or telephonically (voice Call-Landline/Mobile). The customer care centre shall remain operational 24X7.
- e) “**Clearances**” means the necessary approval from outside agencies such as municipal authorities which is required for the completion of work by the licensee;
- f) “**Commission**” means the Joint Electricity Regulatory Commission for the UT of J&K and the UT of Ladakh;
- g) “**Consumer indexing**” shall mean identification and codification of each consumer in the electrical network with a unique code relating it to the network assets; so that with the help of that unique code it should be possible to identify the consumer, pole, distribution transformer, feeder and substation feeding the consumer;
- h) “**Extra High Tension/Extra High Voltage**” means the voltage exceeding 33kV under normal conditions;
- i) “**Consumer Grievance Redressal Forum regulations**” means the regulations issued under sections 42 (5), (6), (7) of the Electricity Act by the Commission;
- j) “**High Tension/High Voltage**” means the voltage exceeding 440 volts but not exceeding 33kV under normal conditions;
- k) “**Help desk**” means suitable IT-enabled infrastructure/setup at the sub-divisional level/divisional level for guidance in the submission of complaints in writing or through any other mode, to remain operative between 9 am to 6 pm on all working days.
- l) “**Licensee**” means any person licensed under Part IV of the Act to distribute electricity;

- m) “**Low Tension/Low Voltage**” means the voltage level that does not exceed 440 volts under normal conditions;
- n) “**Normal Fuse Off**” means fuse blown off because of overloading or ageing;
- o) “**Remote areas**” means the far-flung areas of the UT of J&K and the UT of Ladakh including snow fall areas.
- p) “**Rural Areas**” means the areas covered by Gram Panchayats;
- q) “**SOP**” means standard of performance;
- r) “**Urban Areas**” means the areas covered by all Municipal Corporations and other Municipalities including the areas falling under the various Other Towns Development Authorities, Cantonment Authorities and industrial estates or townships.

Words and expressions used and not defined in these regulations but defined in the Act shall have the meanings assigned to them in the Act. Expressions used herein but not specifically defined in these regulations or in the Acts but defined under any law passed by a competent legislature and applicable to the electricity industry in the state shall have the meaning assigned to them in such law.

## 2.2 Interpretation

In the interpretation of these regulations, unless the context otherwise requires:

- a) words in a singular or plural term, as the case may be, shall also be deemed to include plural or singular term, respectively;
- b) references herein to the “regulations” shall be considered as a reference to these regulations as amended or modified by the Commission from time to time as per applicable laws.

## Chapter - 3: OBJECTIVES, SCOPE, AND APPLICATION

**3.1** These standards lay down the guidelines to maintain distribution system parameters within the permissible limits. These standards shall serve as guidelines for licensees for providing an efficient, reliable, coordinated, and economical system of electricity distribution.

**3.2** The objectives of these performance standards are: -

- a) to lay down standards of performance;
- b) to measure performance against the standards for the licensee in providing service;
- c) to ensure that the distribution network performance meets a minimum standard which is essential for the consumers’ installation to function properly;
- d) to enable the consumers to design their systems and equipment to suit the electrical environment that they operate in; and
- e) to enhance the quality of the services to meet acceptable customer service standards in the short term and gradually move towards improved customer service standards in the long term.
- f) to develop a transparent mechanism for ensuring fair compensation to the consumers in case the Licensee fails to achieve a guaranteed benchmark standard of performance as described in Schedule-I of these Regulations.

## Chapter - 4: LEGAL PROVISION

**4.1** The Commission in pursuance to provisions of section 57 read with section 86 (1) (i) of the Act shall specify the standards of performance of distribution licensees, intending to serve as guidelines for them to operate their distribution system for providing quality and reliability of service.

**4.2** Section 57 (1) of the Act stipulates that the Commission after consultation with Licensees and persons likely to be affected shall specify standards of performance of a Licensee or a class of Licensees.

**4.3** The sub-section (2) of section 57 provides that if a Licensee fails to meet the standards under sub-section (1), without prejudice to any penalty, which may be imposed, or prosecution be initiated, he shall be liable to pay such compensation to a person affected as may be determined by the Appropriate Commission;

Provided that before determination of compensation, the concerned Licensee shall be given reasonable opportunity of being heard.

**4.4** Under the provisions of section 86(1) (i) the Commission is required to specify and enforce standards with respect to quality, continuity and reliability of services by the Licensees.



- 4.5** Every licensee shall, within the period specified by the Commission under sub-section 59 of the Act, furnish to the Commission the following information, namely
- The level of performance achieved under sub-section (I) of section 57 of the Act;
  - The number of cases in which compensation was made under sub-section (2) of Section 57 of the Act and the aggregate amount of the compensation.
- 4.6** The Commission shall at least once in every year arrange for publication, in such form and manner, as it considers appropriate, of such information furnished to it under clause 4.5 above.
- 4.7** The Commission may, in the exercise of the powers vested in it under section 142 of the Act, resort to penal action against the licensee responsible for non- fulfillment of the Standards of Performance.

#### **Chapter - 5: STANDARDS of PERFORMANCE**

- 5.1** The standards specified in Schedule-I shall be the guaranteed benchmark standards of performance, which are the minimum standards of service that a distribution Licensee/franchisee shall achieve.
- 5.2** The standard of performance may be different across the area of a Distribution licensee and across the Distribution Licensees based on the concentration of population, local environment and conditions. The categorization shall be applicable to Urban, Rural and remote Areas:
- Provided that any time limits set out in these Regulations shall refer to the maximum time permitted for performing the activities to which they relate to:
- 5.3** The standards specified in Schedule-II shall be the overall standards of Performance which Licensee/franchisee shall seek to achieve in the discharge of its obligations.
- 5.4** The failure of the Licensee/franchisee to achieve the guaranteed standards of service shall entail payment of compensation to the consumer as per Schedule-III.

#### **Chapter - 6: COMPLAINT HANDLING MECHANISM**

##### **6.1 Manual of practice for handling consumer complaints**

- 6.1.1.** Every licensee shall publish a “Manual of practice for handling customer complaints” containing following information within three months from the date of commencement of these regulations:
- Channels of complaint registration – details of personnel, offices, Call centre(s)/Customer Care Centre/ Helpdesk(s);
  - Process of handling complaints;
  - Duties and obligations of licensee - guaranteed standards of performance/overall and compensation details; and
  - Any other information which may be affecting the consumers.
- 6.1.2.** The manual shall be prepared in English, Hindi and local languages.
- 6.1.3.** The manual shall be available for reference of consumers at every office of licensee and downloadable from its website. A consumer shall always be entitled to approach the Grievance Redressal Forum directly in accordance with the applicable regulations of the Commission.
- 6.1.4.** A copy of the manual certified by licensee as “true copy” thereof shall be filed with the Commission within three months from the date of commencement of these regulations.

##### **6.2. Process of handling complaints**

- 6.2.1.** Licensee shall devise its own processes at call centre(s)/customer care centre(s)/ service centre(s)/help desk(s) or any other customer interface channels to handle consumer complaints. The processes should include the following:
- Registration of complaints by allotting a unique identification number to be called the complaint number;
  - Communication to consumer of the complaint number, date/ time of registration of the complaint and expected complaint resolution time to the consumer;
  - Record details of each complaint (As per Annexure III);
  - intimate contact details of the next higher authority (including his name, telephone number and address) to the consumer in case the consumer is not satisfied with the complaint handling or when requested by him; and

- e) update and record feedback of the consumer on the action taken along with the total time taken for resolution of the complaint.

### **6.3. Establishment of Customer Care Centre(s) /Call Centre(s)**

**6.3.1.** There shall be an IT enabled centralized 24 X 7 toll-free customer care center at licensee headquarter. This center should be capable of registering a complaint as prescribed in these regulations. The distribution licensee shall establish a centralized 24x7 toll-free customer care center within 12 months of the publication of these Regulations.

Provided Centralized customer care center shall be fully integrated with the “Help Desk” as provided under regulation 6.3.2.

**6.3.2.** The licensee shall also have established the Help desk as specified below:

- a) for “Urban Areas”, at division level within 6 months;
- b) for “Rural Areas” at sub-division level within 6 months; and
- c) for “Remote Areas” at sub-division level within appropriate time period to be specified by Commission on case to case basis

**6.3.3.** Licensee within six months from the date of notification of the Regulations shall also create an online facility on which consumer can register and claim the compensation.

**6.3.4.** Every licensee shall employ or engage a sufficient number of officers or employees at its Customer care centre and help desks and earmark or allot or establish a basic telephone or cellular mobile number having sufficient lines or connections to be called as the “toll free number” or “consumer care number” or “helpline number” as the case may be.

**6.3.5.** No call charges or short message service charges shall be levied upon, or payable by its consumers, for calls made, or, short message service sent, to the “toll-free number” or “consumer care number” or “helpline number”, as the case may be.

**6.3.6.** Every licensee shall, immediately upon establishment of its customer care centre or help desk, inform through a public notice in newspapers in circulation in the Area of Supply and should also ensure proper circulation of information to the consumers in case of any changes in the contact numbers.

**6.3.7.** The Distribution Licensee should ensure the availability of an electronic data base to record the complaints.

**6.3.8.** The Distribution Licensee shall register each and every complaint made by a Consumer (either verbally or in writing) or in electronic format to be maintained for this purpose. The complaint register may be maintained category wise which will help in the finalization of compensation and reporting of the performance to the Commission. The Distribution Licensee shall allot a unique number to each complaint (all complaints received digitally) which shall be duly communicated to the Consumer.

**6.3.9.** The IT-enabled centralized customer care center at licensee headquarter shall also provide common services like new connection, disconnection, reconnection, shifting of connection, change in name and particulars, load change, replacement of meter, no supply.

**6.3.10.** While other modes to provide services like a paper application, email, mobile, website, etc., may continue, the licensees shall endeavor to provide all services through a common Customer Relation Manager (CRM) System to get a unified view of all the services requested, attended and pending, at the backend for better monitoring and analytics.

**6.3.11.** The CRM shall have facilities for sms, email alerts, notifications to consumers and officers for events like receipt of the application, completion of service, change in status of the application, etc; online status tracking and auto-escalation to a higher level, if services are not provided within the specified time period.

### **6.4. Creating awareness**

**6.4.1.** Licensee shall ensure that the following steps are undertaken for creating proper awareness among consumers and licensee staff:

- (a) “Manual of practice for handling customer complaints” shall be available for reference of consumers at every office of the licensee and downloadable from its website; and
- (b) Licensee should publish the guaranteed standards of performance along with compensation structure, information on procedure for filing of complaints, in the bills for the month of January and July. If it is not possible to publish the same at the back of the bills, the licensee shall publish it on a separate handout and distribute it along with the bills.

- (c) The distribution licensee shall arrange to give due publicity through media, TV, newspaper, website and by displaying in boards at consumer service related offices to bring awareness of consumer rights, standards of performance, compensation provisions, grievance redressal, measures for energy efficiency and any other schemes of the distribution licensee.

## 6.5. Compensation mechanism

### 6.5.1. The Distribution Licensee shall be liable to pay to the affected person, such compensation as provided in Schedule 'III' to these Regulations:

Provided that in the event of failure of Distribution Licensee to meet the standards of performance, the compensation shall be payable automatically by the Distribution Licensee for the parameters as per Schedule 'III' to all the affected person/Consumers, without requiring a claim to be filed by the affected person/Consumer:

Provided further that the automatic compensation mechanism shall be implemented within Six (6) months of the date of notification of this Regulations:

Provided further that any person who is affected by the failure of the Distribution Licensee to meet the Standards of Performance specified under these Regulations for the parameters not entitled for automatic compensation as per Schedule 'III' and who seeks to claim compensation shall file his claim electronically/digitally through SMS, online registration, web-chat facility and mobile application (in person or through toll free telephone numbers) or through postal services with such a Distribution Licensee within a maximum period of Sixty (60) days from the time such a person is affected by such failure of the Distribution Licensee to meet the Standards of Performance.

Provided further that the compensation shall be payable as per Schedule 'III' to only those affected person/Consumers who have paid all their bills to the Distribution Licensee within the due dates of each bill without any delay in last One (1) year or in cases where supply has been provided for a shorter period, such shorter period shall be considered and there is no outstanding amount to be paid to the licensee except for current bill which is not due:

Provided further that the affected person/Consumer who have paid the bills, though not within due date but with delayed payment charges, in last One (1) year or in cases where supply has been provided for a shorter period, such shorter period shall be considered and there is no outstanding amount to be paid to the licensee except for current bill which is not due, such affected person/Consumer who seeks to claim compensation shall file his claim with such a Distribution Licensee within a maximum period of Sixty (60) days from the time such a person is affected by such failure of the Distribution Licensee to meet the Standards of Performance and such affected person/Consumer shall only be entitled for Compensation of half the amount specified in Schedule 'III'.

Provided further that the Distribution Licensee shall compensate the affected person(s) within a maximum period of Ninety (90) days from the date of filing his claim from the previous months billing cycle and the payment of such compensation shall be paid or adjusted in the Consumer's future bills:

Provided further that a confirmation message shall also be sent to the Consumer informing about the Compensation paid by the Distribution Licensee.

### 6.5.2. If the affected person is aggrieved by non-payment of automatic compensation by the Distribution Licensee for failure to meet standards of performance as specified under these Regulations or wants to file the claim for compensation, such a person can register its complaint electronically/digitally through SMS, online registration, web-chat facility and mobile application (in person or through toll free telephone numbers) or through postal services before the concerned Distribution Licensee within a maximum period of Sixty (60) days from the time automatic compensation was payable by the Distribution Licensee. :

Provided that the Distribution Licensee shall resolve the grievance of the affected person and compensate the affected person(s) within a maximum period of Thirty (30) days from the date of filing his claim:

Provided further that in the event of compensation is liable to be paid by the Distribution Licensee on/after representation by the Consumer, the compensation amount shall be 1.5 times the amount specified in Schedule 'III'.

### 6.5.3. In case the Distribution Licensee fails to pay the compensation or if the affected person is aggrieved by non-redressal of his grievances, he/she may make a representation for the redressal of his grievance to the concerned Consumer Grievance Redressal Forum or Ombudsman in accordance with the provisions of notified relevant Regulations including any amendment thereto as in force from time to time:

Provided that in case the claim for compensation is upheld by the Consumer Grievances Redressal Forum, the compensation determined by the Commission in Schedule 'III' to these Regulations will be implemented by the Forum or by the Ombudsman, in case of an appeal filed against the order of the Forum before him and is to be paid by the concerned Distribution Licensee:

Provided further that in case the claim for compensation is upheld by the Consumer Grievances Redressal Forum or Ombudsman, the compensation amount shall be Two (2) times the amount specified in Schedule 'III'.

Provided further that such compensation shall be paid within Ninety (90) days of a direction issued by the Forum or by the Ombudsman, as the case may be.

**6.5.4.** In all cases of compensation, the payment of compensation shall be made by adjustment against current or future bills for supply of electricity.

**6.5.5.** The compensation paid by the Licensee shall not be allowed to be recovered in the Annual Revenue Requirement (ARR) of the Licensee.

## **Chapter - 7: SUBMISSION OF REPORTS**

### **Guaranteed standards**

**7.1** Licensee shall furnish to the Commission, quarterly report providing the following information, within 15 days from the close of each quarter:

- a) performance levels achieved by licensee with reference to the guaranteed standards (specified in Schedule-I of these regulations) in the format as provided in Annexure-I of these regulations;
- b) measures taken to improve the performance; and
- c) details regarding the cases in which compensation was paid as per format provided in Annexure – I of these regulations.

### **Overall standards**

**7.2** Licensee shall furnish to the Commission, quarterly report providing the following information to be submitted within 15 days from the close of each quarter:

- a) level of performance achieved with reference to the overall standards (specified in Schedule-II of these regulations) in the format as provided in Annexure-II of these regulations;
- b) measures taken by licensee to improve performance in the areas covered by overall standards; and
- c) separate projection of the capital expenditure requirement for meeting requirements of these regulations along with the performance trajectory.

## **Chapter 8: - INCLUSIONS AND EXCLUSIONS OF EVENTS**

**8.1** A power interruption shall include any outage in the distribution system, extending from the distribution substation to the consumer meter, which may be due to the tripping action of protective devices during faults or the failure of distribution lines and/or transformers, and which results in the loss of power supply to one or more consumers.

**8.2** The application of the standard of performance specified in these regulations shall remain suspended in case of the following events:

- (a) force majeure events such as war, mutiny, civil commotion, riots, flood, cyclone, lightning, earthquake or other force and strike, lockout, fire affecting licensee's installations and activities;
- (b) outages due to generation failure or transmission network failure;
- (c) outages that are initiated by the National Load Despatch Centre/ Regional Load Despatch Centre/ State Load Despatch Centre during the occurrence of failure of their facilities; and
- (d) outages due to other events that the Commission shall approve after due notice and hearing.

## **Chapter 9: - MISCELLANEOUS**

### **9 POWER TO REMOVE DIFFICULTIES**

**9.1** If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these regulations, the Commission may, by general or special order, do or undertake or direct the licensees to do or undertake things, which in the opinion of the Commission are necessary or expedient for the purpose of removing the difficulties.

### **10 REPEAL AND SAVING**

**10.1** Save as otherwise provided in these Regulations, the use of adopted Joint Electricity Regulatory Commission for the state of Goa and UTs (Standard of Performance for Distribution Licensee) Regulations 2009 with amendment thereof are hereby repealed.

**10.2** Notwithstanding such repeal anything done or action taken or purported to be taken or proceeding initiated

under such repealed Regulations, shall be deemed to have been taken under these Regulations to the extent that the same was not inconsistent with the Act and Rules.

## 11 POWER TO AMEND

11.1 The Commission may, at any time and on such times as it may think fit, amend, alter or modify any provisions of these Regulations or remove any error or defect in these Regulations.

### SCHEDULE-I: GUARANTEED STANDARDS OF PERFORMANCE

#### 1. Operation of call Centre(s)

Sl. No.	Nature of Complaint	Time to be taken by Licensee
1	First response against a consumer call	The response time for the consumer call shall be 3 minutes and any delay in the response time beyond standard time allowed shall be subject to compensation as per Schedule-III of these regulations
2	Registration of consumer call and issue of complaint number	The registration of consumer call after the first response shall be completed in 5 minutes and any delay beyond standard time allowed shall be subject to compensation as per Schedule-III of these regulations

#### 2. Restoration of supply

Sl. No.	Nature of Cause of Power Supply Failure		Maximum Time Limit for Restorations
1	Fuse blown out or MCB tripped		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 4 hours for Urban areas</li> <li>• Within 8 hours for Rural areas</li> <li>• Within 16 hours for Remote areas</li> </ul>
2	Service line broken/service line snapped from the pole.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 6 hours for Urban areas</li> <li>• Within 12 hours for Rural areas</li> <li>• Within 24 hours for Remote areas</li> </ul>
3	Fault in distribution line/ system	Where replacement of pole is not required.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 12 hours for Urban areas</li> <li>• Within 24 hours for Rural areas</li> <li>• Within 36 hours for Remote areas</li> <li>• Temporary restoration of power supply within 6 hours</li> </ul>
		Where replacement of pole is required.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 24 hours for Urban areas</li> <li>• Within 48 hours for Rural areas</li> <li>• Within 96 hours for Remote areas</li> <li>• Temporary restoration of power supply within 6 hours</li> </ul>
4	HT mains failed	Where replacement of pole is not required.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 12 hours for Urban areas</li> <li>• Within 24 hours for Rural areas</li> <li>• Within 36 hours for Remote areas</li> <li>• Temporary restoration of power supply within 6 hours</li> </ul>
		Where replacement of pole is required.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 24 hours for Urban areas</li> <li>• Within 48 hours for Rural areas</li> <li>• Within 96 hours for Remote areas</li> <li>• Temporary restoration of power supply within 6 hours</li> </ul>
5	Break down of underground cable		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 24 hours for Urban areas</li> <li>• Within 48 hours for Rural areas</li> <li>• Within 72 hours for Remote areas</li> </ul>
6	Distribution transformer failed/ burnt		Replacement of failed transformer <ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 24 hours for Urban areas</li> <li>• Within 48 hours for Rural areas</li> <li>• Within 96 hours for Remote areas</li> </ul> Temporary restoration of supply through mobile transformer or another backup source within <ul style="list-style-type: none"> <li>• Within 6 hours for Urban areas</li> <li>• Within 12 hours for Rural areas</li> <li>• Within 24 hours for Remote areas</li> </ul>
7	Problem in grid (33 KV or 66 KV)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repair and restoration of supply within 48 hours.</li> </ul>

	substation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restoration of supply from alternative sources with 6 hours.</li> <li>Roster for load shedding to avoid overloading of alternative sources.</li> </ul>
8	Failure of Power transformer	Replacement of failed transformer <ul style="list-style-type: none"> <li>Within 24 hours for Urban areas</li> <li>Within 48 hours for Rural areas</li> <li>Within 96 hours for Remote areas</li> </ul>
9	Period of scheduled outages	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schedule outages other than load shedding to be notified 24 hours in advance.</li> <li>Scheduled outages should not exceed 12 hours in a day.</li> </ul>

### 3. Quality of supply

Sl. No.	Nature of Cause of Power Supply Failure	Maximum Time Limit for Restorations
1	Voltage fluctuations	Licensee shall maintain voltages at the point of commencement of the supply to a consumer within the limits stipulated as under with reference to declared voltage: <ul style="list-style-type: none"> <li>Low Voltage (LT), +6% and -6%</li> <li>High Voltage (HT), +6% and -9%</li> <li>Extra High Voltage (EHT), +10% and -12.5%</li> </ul>
2	Voltage fluctuations complaints	On receipt of complaint, the Licensee shall verify, if the voltage fluctuation is exceeding the limits specified and on confirmation resolve the problem; <ul style="list-style-type: none"> <li>Within 3 days for local problem on the transformer.</li> <li>Within 15 days on LT and 30 days on HT system where no expansion or enhancement of network is involved.</li> <li>Within 100 days if upgradation of distribution system is required.</li> </ul>
3	Industrial and agricultural consumers	Expected to install capacitors at their end, shall not be paid the compensation for voltage fluctuation if capacitors are of inadequate capacity.

### 4. Complaints about Meters

Sl. No.	Nature of Complaint	Time to be taken by Licensee
1	Complaint lodged for accuracy test of meter	Within 30 days of receiving the complaint, the Licensee shall test the meter and if required, the meter shall be replaced within 15 days thereafter.
2	Complaint lodged for defective/stuck meter	Within 15 days of receiving the complaint, the Licensee shall check the meter and if needed, the meter shall be replaced within 15 days thereafter.
3	Complaint lodged for burnt meter	The Licensee shall restore supply within 6 hours upon receipt of complaint bypassing the burnt meter, and new meter shall be provided with 15 days.

### 5. Shifting of meters/service lines

Sl. No.	Nature of Complaint	Time to be taken by Licensee
1	Consumer's requests for shifting the service connection in the existing premises or for deviation for the existing lines at their own cost.	The Licensee shall inspect and inform the estimated cost to the consumer: <ul style="list-style-type: none"> <li>Within 7 days for Urban areas</li> <li>Within 10 days for Rural areas</li> <li>Within 15 days for Remote areas</li> </ul> From the date of payment of charges and necessary clearance: Shifting of meter/ service line: 7 days

### 6. New connections/additional load

Sl. No.	Nature of Complaint	Time to be taken by Licensee
1		In cases where power supply can be provided from existing network, licensee shall release supply to an applicant:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• within 30 days of receipt of application</li> </ul>
2		<p>In cases where power supply requires extension of distribution mains, licensee shall acknowledge the receipt of the application</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• within 2 days</li> </ul> <p>Shall intimate to the applicant in writing, the amount of security and other charges payable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• within 7 days of receipt of application for Low Tension,</li> <li>• within 15 days of receipt of application for High Tension and</li> <li>• within 30 days of receipt of application for Extra High Tension.</li> </ul> <p>The supply of electricity in such cases shall be effected by licensee within the time limits specified as under:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• within 30 days for Low Tension,</li> <li>• within 90 days for High Tension,</li> <li>• within 180 days for Extra High Tension,</li> </ul>
3	In case of application for new connection, where extension of supply requires erection and commissioning of new substation;	<p>The licensee shall submit to the Commission</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• within 15 days of receipt of such application, a proposal for erection of such substation together with the time required for erection and commissioning, and get approval of the Commission.</li> </ul> <p>Licensee shall commence power supply to the applicant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• within the time period so approved by the Commission.</li> </ul> <p>Provided that where such substation is covered in the investment plan approved by the Commission, the licensee shall not be required to take any further approval from the Commission and shall complete erection of such substation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• within the time period specified in such investment plan.</li> </ul>
4	In cases where the substation is meant to extend supply to an individual consumer,	<p>licensee shall commence erection of the substation only after the receipt of necessary security from the applicant.</p> <p>Licensee shall not, be held responsible for the delay, if any, in extending supply, if the same is on account of problems relating to right of way, acquisition of land, or the delay in consumer's obligation over which licensee has no reasonable control.</p>

### 7. Transfer of consumer's connection and conversion of services

The Licensee shall effect to a request for transfer of consumer's connection, change of category and conversion of the existing services from LT to HT and vice-versa within the following timelines:

Sl. No.	Nature of Complaint	Time to be taken by Licensee
1	Change of consumer's name due to change of ownership/ occupancy for property.	Change shall be effected in two billing cycles.
2	Transfer of consumer's name to legal heir.	Change shall be effected in two billing cycles.
3	Load Reduction	Licensee, after verification, shall sanction the reduced load within 30 days after receipt of the application.
4	Change of category	Licensee shall inspect the premises and change the category within 10 days from the date of receipt of application.

### 8. Temporary supply of power

Sl. No.	Nature of Request	Time to be taken by Licensee
1		<p>Licensee shall examine the technical feasibility of the connection requested for and if found feasible shall sanction the load and raise a demand note in accordance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• within 3 days of acceptance of application in Urban Areas and Rural Areas and</li> <li>• within 7 days of acceptance of application in Remote Areas.</li> </ul> <p>If the connection is not found technically feasible, licensee shall intimate to the applicant in writing within 3 days of completion of technical feasibility study.</p> <p>No connection up to 10 kW shall be rejected on technical grounds.</p>

2	The applicant shall make the payment in accordance with the demand note	within 2 days of receipt of demand note failing which the sanction shall stand lapsed. Also licensee may, at the request of applicant, accept payment at the time of making application which shall be received on account and subject to completion of all commercial formalities. After payment of applicable charges, licensee shall energize the connection in accordance with the date indicated in the application.
3	If there are dues on the premises,	temporary connection can be refused till the dues are paid by the consumer. Temporary connection shall be granted for a period of up to 3 months at a time, which can be further extended depending upon the requirement. The grant of temporary connection does not in any way create a right in favor of the applicant for claiming a permanent connection.

### 9. Complaints about consumer's bills

Sl. No.	Nature of Complaint	Time to be taken by Licensee
1	Complaints on billing	Licensee shall acknowledge the consumer's complaint regarding electricity bills immediately, if received in person and within 3 working days, if received by post. If no additional information is required, the licensee shall resolve the complaint and intimate the result to the consumer within 7 days of receipt of complaint. In case any additional information is required, the same shall be obtained, issue resolved and intimated to the consumer within 7 days of the receipt of the additional information, whichever is later.

### 10. Disconnection of supply

Sl. No.	Issue under consideration	Time to be taken by Licensee
1	Receipt of request for disconnection	Licensee shall disconnect the supply on receipt of request for disconnection <ul style="list-style-type: none"> <li>• within 3 days from the receipt of application in Urban Areas,</li> <li>• within 7 days from the receipt of application in Rural Areas and</li> <li>• within 10 days from the receipt of application in Remote Areas.</li> </ul> Licensee should intimate the consumer any amount outstanding against the disconnected connection <ul style="list-style-type: none"> <li>• within 7 days from the date of disconnection in Urban Areas and Rural Areas, and</li> <li>• within 15 days from the date of disconnection in Remote Areas.</li> </ul> Refund of advance consumption deposits/ consumption security and meter security along with "No- Dues certificate" should be made by licensee <ul style="list-style-type: none"> <li>• within 30 days from the date of clearance of all dues outstanding by the consumer in Urban Areas and Rural Areas, and</li> <li>• within 45 days from the date of clearance of all dues outstanding by the consumer in Remote Areas.</li> </ul>

### 11. Issues related to disconnection / reconnection of supply

Sl. No.	Issue under consideration	Time to be taken by Licensee
1	The payment of dues by the consumer.	Licensee to give 15 days' notice to pay the dues and if not paid, the licensee may disconnect the consumer's installation on the expiry of the notice period.
2	Request for reconnection	In case consumer requests for reconnection within a period of six months after disconnection, the licensee shall reconnect the consumer's installation within 5 days of payment of past dues and reconnection charges. However, in case the consumer requests for reconnection after six months of disconnection, the connection would be reconnected only after all the formalities as required in the case of new connection are complied with by the consumer including payment of pending dues. Service Line Charges, Security Deposit etc. as applicable, for that category of consumer.
3	Consumer wanting up to date	Licensee to carry out special reading and prepare final bill, including all



	bill	arrears up to the date of billing within 7 days.
4	Licensee shall restore power supply to a consumer, whose supply has been disconnected due to non-payment of electricity bills,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• within 8 working hours of receipt of production of proof of payment by the consumer in Urban Areas and Rural Areas, and</li> <li>• within 24 working hours of production of proof of payment by the consumer in Remote Areas.</li> </ul>

The time limits prescribed in this schedule will be compared from the time when the complaint is filed with the **Call Centre for the Consumer Services**.

#### SCHEDULE-II: OVERALL STANDARDS OF PERFORMANCE

Overall standard Code	Guaranteed standard Reference	Parameter	Type of Terrain	Time limit
1.	2(1)	Normal fuse off: Licensee shall maintain the percentage of fuse-off calls rectified within the time limits specified* to a value not less than 98% of the total calls.	Urban Areas	2 hrs
			Rural Areas	3hrs
			Remote Areas	6hrs
2.	2(2)	Overhead Line/Cable Breakdowns: Licensee shall ensure restoration of power supply within the time limits specified* in at least 95% of overall cases of line breakdowns.	Urban Areas	3 hrs
			Rural Areas	5 hrs
			Remote Areas	18 hrs
3.	2(3)	Underground Cable Breakdown: Licensee shall ensure restoration of power supply within the time limits specified* in at least 95% of overall cases of line breakdowns	Urban Areas	9 hrs
			Rural Areas	9 hrs
			Remote Areas	30 hrs
4.	2(4)	Distribution Transformer Failures: Licensee shall maintain the percentage of distribution transformers replaced within the time limits specified* to a value not less than 95% of the total distribution transformers failures.	Urban Areas	10 hrs
			Rural Areas	18 hrs
			Remote Areas	42 hrs
5.	2(5)	Reconnection of supply following disconnection due to non-payment of bills: Licensee shall achieve the standards of performance as specified* in at least 95% of the cases.	Urban Areas	3 hrs
			Rural Areas	3 hrs
			Remote Areas	10 hrs

- Period of scheduled outages:** Licensee shall achieve the standards of performance as specified in section 2.9 of Schedule-I in at least 95% of the cases.
- Shifting of meters/service lines:** Licensee shall achieve the standards of performance as specified in section 5 of Schedule-I in at least 95% of the cases.
- New connection/additional load:** Licensee shall achieve the standards of performance as specified in section 6 of Schedule-I in at least 95% of the cases.
- Transfer of ownership and change of category:** Licensee shall achieve the standards of performance as specified in section 7 of Schedule-I in at least 95% of the cases.
- Temporary supply of power:** Licensee shall achieve the standards of performance as specified in section 8 of Schedule-I in at least 95% of the cases.
- Disconnection of supply:** Licensee shall achieve the standards of performance as specified in section 10 of Schedule-I in at least 95% of the cases.
- Faulty meters:** Licensee shall maintain the percentage of defective meters to the total number of meters in

service, at a value not greater than 3%.

13. **Billing mistakes:** Licensee shall maintain the percentage of bills requiring modifications following complaints to the total number of bills issued, at a value not greater than 0.1%.
14. **Street Light faults:** Licensee shall rectify faults on streetlights within 24 working hours from detection or receipt of complaint, whichever is earlier, and shall achieve this Standard of performance in at least 95% of the cases.
15. **Load shedding:** In case of shortage of power, licensee shall submit the load shedding plan to the Commission and get it approved. Licensee shall publish the same in the newspaper at least 48hrs in advance.

#### Reliability Indices

16. The Commission shall impose a uniform system of recording and reporting of distribution system reliability performance. The same reliability indices shall be imposed on all licensees. The performance target levels set by the Commission shall be unique to each licensee to be based initially on the historical performance of licensee.
17. Based on the information submitted by licensees, the Commission would notify the target levels for the reliability indices annually. Licensee shall be evaluated annually to compare licensee's actual performance with the targets.
18. The licensee shall compute the following distribution reliability indices separately for the Other Towns Area including Urban Areas, rural and agricultural feeders:
  - (a) System Average Interruption Frequency Index (SAIFI): The licensee shall calculate the value as per the formula and methodology specified in Schedule II (19).
  - (b) System Average Interruption Duration Index (SAIDI): The licensee shall calculate the value as per the formula and methodology specified in Schedule II (19).
  - (c) Momentary Average Interruption Frequency Index (MAIFI): The licensee shall calculate the value as per the formula and methodology specified in Schedule II (19).

#### Method of computing reliability indices

19. The Indices shall be computed for licensee as a whole by stacking, for each month all the 11kV feeders in the supply area, excluding the agricultural feeders, and then aggregating the number and duration of all interruptions in that month for each feeder. The Indices would then be computed using the following formulae:
  - a)  $SAIFI = \sum_{i=1}^n (A_i \times N_i) / N_t$
  - b)  $SAIDI = \sum_{i=1}^n (B_i \times N_i) / N_t$
  - c)  $MAIFI = \sum_{i=1}^n (C_i \times N_i) / N_t$

Where,

$A_i$  = Total number of sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on  $i^{th}$  feeder for the month

$B_i$  = Total duration of all sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on  $i^{th}$  feeder for the month

$C_i$  = Total number of momentary interruptions (each less than or equal to 5 minutes) on  $i^{th}$  feeder for the month

$N_i$  = Connected load of  $i^{th}$  feeder affected due to each interruption

$N_t$  = Total connected load at 11kV in licensee's supply area

$n$  = Number of 11kV feeders in licensee's supply area (excluding agricultural feeders)

Note:

- (a) The feeders must be segregated into Other Towns Area including Class-I cities and rural and the value of the indices must be reported separately for each month.
- (b) Licensee shall compute the value of these indices separately for agriculture feeders. The methodology for computation of indices shall remain the same as in the case of other feeders.

**SCHEDULE-III: COMPENSATION**

In case of failure of licensee to meet the guaranteed standards of performance as specified in Schedule-I: of these regulations, compensation shall be payable to the consumer, as shown in the table below. Consumer shall be automatically compensated for the parameters identified and which can be monitored remotely when it can be successfully established that there is a default in performance of the distribution licensee:

Sl.No	SOP Parameters	Compensation payable to individual in case event affects single consumer	Compensation payable to No. of individual in case event affects more than one consumer	Compensation (Automatic/manual)
Operation of Call Centre				
1	First response against a Consumer Call	Rs 20 in each case of default	Not applicable	Automatic
2	Registration of Consumer Call and issue of docket number	Rs 20 in each case of default	Not applicable	Automatic
Restoration of supply				
3	Normal fuse off	Rs.20 for each hour of delay beyond maximum specified time limit.	Rs.10 for each hour of delay beyond maximum specified time limit.	Manual
4	Overhead Line / Cable breakdowns	Rs.20 for each hour of delay beyond maximum specified time limit.	Rs.10 for each hour of delay beyond maximum specified time limit.	Manual
5	Underground cable break down	Rs.30 for each day of default beyond maximum specified time limit	Rs.15 for each day of default beyond maximum specified time limit	Manual
6	Distribution Transformer Failure	Rs.30 for each day of default beyond the maximum specified time limit	Rs.15 for each day of default beyond the maximum specified time limit	Manual
7(a)	Maximum duration of scheduled outage	Rs 80 in each case of default	Rs 30 for each consumer	Manual
7(b)	Number of scheduled outages in a year	Rs 100 in each case of default	Rs 100 for each consumer	Manual
Quality of Supply				
8	Voltage fluctuations in case no expansion/augmentation of network required and includes fault identified to a local problem on the transformer	Rs.20 for each hour of default beyond maximum specified time limit	Rs.10 for each hour of default beyond maximum specified time limit	Manual
9	Voltage fluctuations in case expansion/augmentation of network required			Manual
10	Voltage fluctuations in case erection of substation required			Manual
Meter complaints				
11	Meter reading	Rs.80 for each day of default beyond maximum specified time limit	Not applicable	Automatic
12	Meter inspection and replacement	Rs 50 for each day of default	Not applicable	Automatic
13	Replacement of burnt meter	Rs 50 for each day of default	Not applicable	Automatic
Shifting of meters/ service lines				
14	Shifting of meter/ service lines	Rs 50 for each day of default	Not applicable	Automatic
New connection/ additional load/ temporary connection for consumers				
15	New connection/ additional	Rs 100 for each day of	Not applicable	Automatic

	load where supply can be provided from existing network	default		
16	New connection/ additional load where supply can be provided after extension/augmentation of network	Rs.200 for each day of default	Not applicable	Automatic
17	Erection of substation to extend supply	Rs 500 for each day of default	Not applicable	Automatic
18	Issue of temporary connection	Rs 100 for each day of default	Not applicable	Automatic
<b>Transfer of ownership, change of category</b>				
19	Title, transfer of ownership	Rs 50 for each day of default	Not applicable	Automatic
20	Change of category	Rs 50 for each day of default	Not applicable	Automatic
<b>Consumer bill complaint</b>				
21	Billing complaint resolution	Rs 20 for each day of default	Not applicable	Manual
<b>Disconnection of supply</b>				
22	Disconnection of supply	Rs 50 for each day of default	Not applicable	Automatic
23	Refund of security deposit etc.	Rs 50 for each day of default	Not applicable	Automatic
24	Issue of no dues certificate	Rs 50 for each day of default	Not applicable	Automatic
<b>Reconnection of supply following disconnection due to non-payment of bills</b>				
25	Reconnection of supply after disconnection	Rs 50 for each day of default	Not applicable	Automatic

BY ORDER OF THE COMMISSION.

V. K DHAR, (JKAS) Secy.  
[ADVT.-III/4/Exty./156/2023-24]

#### ANNEXURE-I (REPORTING FORMATS- GUARANTEED STANDARDS)

The following format shall be used by the licensee for reporting the performance levels for guaranteed standards on a quarterly basis to the Commission:

Guaranteed standard Reference No.	Guaranteed standard parameter		Previous quarter pending complaints (No.)	Complaints received in the qtr (No.)	Total complaints (No.)	No. of complaints redressed in the quarter (Nos)				Pending complaints (No.)
						standards Within GS	stipulated time Within GS	More than the stipulated time	Total complaints redressed	
1	First response against a consumer call									
2	Registration of consumer call and issue of complaint number									
2 (1)	Fuse blown out or MCB tripped	Urban Areas								
		Rural Areas								
		Remote Areas								
2 (2)	Service line broken/service line snapped from the pole.	Urban Areas								
		Rural								



9	Billing complaint									
10	Disconnection of supply – As per request received for disconnections.	Urban Areas								
		Rural Areas								
		Remote Areas								
11	Disconnection of supply – Due to Non- Payment of bill	Urban Areas								
		Rural Areas								
		Remote Areas								
12	Request Reconnection for	Urban Areas								
		Rural Areas								
		Remote Areas								
		Rural Areas								
		Remote Areas								

#### Annexure –I Part -2 (Distribution SOP Reporting Format Details of Compensation Paid)

Name of Licensee/Franchisee: -

For the 1<sup>st</sup>/2<sup>nd</sup> /3<sup>rd</sup> / 4<sup>th</sup> Quarter Ending:

Sl.No	Name of the Circle/Franchise Area	Number of Consumers in the Circle/Franchise Area	Compensation Lodged		Compensation Paid		Automatic Compensation	
			No. of Consumers	Amount (Rs)	No. of Consumers	Amount (Rs)	No. of Consumers	Amount (Rs)
	<b>Total</b>							

#### ANNEXURE-II (REPORTING FORMATS- OVERALL STANDARDS)

Licensee shall furnish the information with respect to the overall standards every quarter to the Commission in the following Format:

Overall Standard reference no. Overall standard parameter		Number of complaints pending at the start of the	Total No. of complaints filed by the consumers in this quarter (B)	Total No. of complaint C= (A+B)	Total No. of complaints redressed within the stipulated time for Overall standards	Number of complaints pending at the end of the quarter
--	--	--	--	---------------------------------	--	--

1	Normal fuse off	Urban Areas					
		Rural Areas					
		Remote Areas					
2	Overhead Line/Cable Breakdowns	Urban Areas					
		Rural Areas					
		Remote Areas					
3	Underground Cable Breakdowns	Urban Areas					
		Rural Areas					
		Remote Areas					
4	Distribution Transformer Failures	Urban Areas					
		Rural Areas					
		Remote Areas					
5	Reconnection of supply following disconnection due to non- payment of bills	Urban Areas					
		Rural Areas					
		Remote Areas					
6	Period of scheduled outages						
7	Shifting of meters/ service lines						
8	New connection/ additional load						
9	Transfer of ownership and change of category						
10	Temporary supply of power						
11	Disconnection of supply						
12	Billing mistakes						

The Performa for submission of **quarterly** report on reliability indices shall be as follows:

Sl.No	N <sub>i</sub> = Connected load of i <sup>th</sup> feeder affected for each interruption	A <sub>i</sub> = Total number of sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on i <sup>th</sup> feeder for the month	N <sub>t</sub> = Total connected load at 11kV in licensee's area of supply (1)	= $\sum (A_i * N_i)$ for all 11kV feeders excluding agriculture feeders (2)	SAIFI= (2) / (1)
1					
..					
i					
..					
N					
Sl.No	N <sub>i</sub> = Connected load of i <sup>th</sup> feeder affected for each interruption	B <sub>i</sub> = Total duration of sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on i <sup>th</sup> feeder for the month	N <sub>t</sub> = Total connected load at 11kV in licensee's area of supply (1)	= $\sum (B_i * N_i)$ for all 11kV feeders excluding agricultural feeders (2)	SAIDI= (2) / (1)
1					
..					
i					
..					
N					

Sl.No	$N_i$ = Connected load of $i^{th}$ feeder affected for each interruption	$C_i$ = Total number of momentary interruptions (each less than or equal to 5 minutes) on $i^{th}$ feeder for the month	$N_t$ = Total connected load at 11kV in licensee's area of supply (1)	$= \sum (C_i * N_i)$ for all 11kV feeders excluding agricultural feeders (2)	MAIFI = (2) / (1)
1					
..					
i					
..					
N					

**ANNEXURE - III**

The format for registering a complaint in the complaint office is shown as under:

Sl. No.	ED Code	Time & Date of receiving complaint	Name, Address, Contact no. of complainant	Nature of complaint	Complaint number	Reference Guaranteed standard	Time & Date of redressal of complaint	Total time taken for complaint redressal (in Hrs/mts)